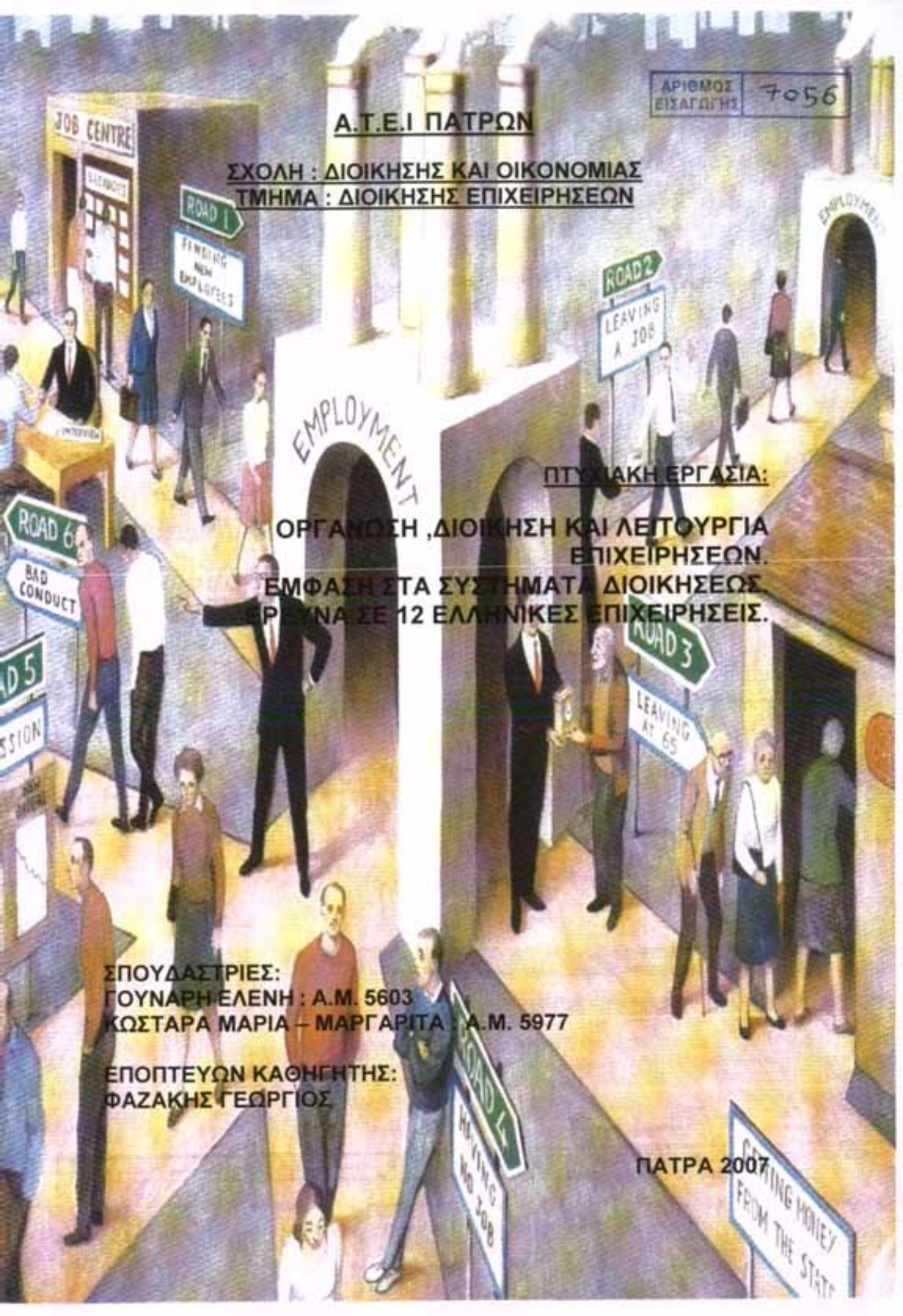


Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ,ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.  
ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ  
ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ 12 ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:**

**ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ : Α.Μ. 5603**

**ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ – ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ : Α.Μ. 5977**

**ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:**

**ΦΑΖΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ**

**ΠΑΤΡΑ 2007**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	σελ.2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	σελ.3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 <sup>ο</sup>	
Οργάνωση-Διοίκηση και λειτουργία επιχειρήσεων.....	σελ.5
1.1 Η επιστήμη της οργάνωσης και Διοίκησης και η εξέλιξη της στο χρόνο.....	σελ.5
1.2 Περιεχόμενο επιχείρησης και διακρίσεις της / Χαρακτηριστικά γνωρίσματα / Σκοποί Επιχείρησης.....	σελ.9
1.3 Προγραμματισμός – Σχεδιασμός.....	σελ.12
1.4 Λήψη αποφάσεων.....	σελ.15
1.5 Βασικές Αρχές οργάνωσης –Κανόνες.....	σελ.16
1.6 Εξουσιοδότηση – Διεύθυνση –Έλεγχος.....	σελ.18
1.6.1 Εξουσιοδότηση.....	σελ.18
1.6.2 Διεύθυνση.....	σελ.19
1.6.3 Έλεγχος.....	σελ.22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 <sup>ο</sup>	
Λειτουργίες Διοίκησης.....	σελ.25
2.1 Λειτουργία Τεχνική –Παραγωγή.....	σελ.25
2.2 Λειτουργία Εμπορική ή Μάρκετινγκ.....	σελ.28
2.3 Λειτουργία Χρηματοοικονομική.....	σελ.33
2.4 Λειτουργία Διοικητική ή Προσωπικού.....	σελ.35
2.5 Δ.Ο.Π (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας).....	σελ.38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 <sup>ο</sup>	
Θεωρίες / Συστήματα Διοικήσεως.....	σελ.40
3.1 Θεώρηση των κλασικών του management.....	σελ.41
3.1.1 Σχολή των Επιστημονικής Διοίκησης (scientific management)..	σελ.41
3.1.2 Σχολή των Αρχών Διοίκησης (administrative management).....	σελ.45
3.2 Η θεώρηση των Συμπεριφοριστών (behavioral management ) ή Θεωρία των Ανθρώπινων Σχέσεων.....	σελ.51
3.3 Ποσοτική Θεώρηση του Management.....	σελ.59
3.4 Ολοκληρωμένη θεώρηση του Management.....	σελ.61
3.4.1 Θεωρία των Συστημάτων.....	σελ.61
3.4.2 Θεωρία των ενδεχόμενων περιπτώσεων(contingency theory)..	σελ.64
3.4.3 Θεωρία των στρατηγικών για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.....	σελ.65
3.4.4 Θεωρία της αξιοποίησης των συγκρούσεων.....	σελ.66
3.4.5 Θεωρία της επιδίωξης του αρίστου.....	σελ.67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup>	
ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΚΟΜΜΑΤΙ.....	σελ.68
4.1 Γενικά για την Επιχείρηση.....	σελ.69
4.2 Σχετικά με το προσωπικό.....	σελ.72
4.3 Σχετικά με τους Προμηθευτές.....	σελ.76
4.4 Σχετικά με τους πελάτες.....	σελ.78
4.5 Σχετικά με τους ανταγωνιστές.....	σελ.80
ΕΠΙΛΟΓΟΣ.....	σελ.82
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	σελ.83
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	σελ.163

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παγκόσμια οικονομία συντελούνται σήμερα σημαντικές αλλαγές και προς πολλές κατευθύνσεις.

Οι επιχειρήσεις , για να έχουν τη δυνατότητα επιβίωσης , θα πρέπει έγκαιρα να αντιλαμβάνονται και πολλές φορές να προβλέπουν τις αλλαγές που συμβαίνουν στις διάφορες αγορές , στον ανταγωνισμό ,στη διανομή , στα Μ.Μ.Ε , στη τεχνολογία .Επιβάλλεται , επομένως , να διαθέτουν την απαραίτητη ευελιξία , ώστε να προσαρμόζονται γρήγορα στις αλλαγές αυτές και να λειτουργούν αποτελεσματικά. Για τη επίτευξη του σκοπού αυτού , καθοριστική θεωρείται η συμβολή της οργάνωσης και Διοίκησης.(Management).

Αρχίζοντας την πτυχιακή μας εργασία θα ήταν σωστό να αναλύσουμε καταρχήν εννοιολογικά το βασικό θέμα της εργασίας μας , το οποίο είναι η οργάνωση και διοίκηση των επιχειρήσεων , αν και γεγονός είναι ότι δεν υπάρχει μία και μόνο ανάλυση του όρου.

**Μάνατζμεντ επιχειρήσεων** δηλαδή **Οργάνωση και Διοίκηση επιχειρήσεων** (ή οργανοδιοίκηση όπως είναι η ακριβής μετάφραση του μάνατζμεντ)είναι η επιστήμη , με την οποία κάθε στέλεχος μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα της ομάδας των ανθρώπων που προϊστανται . Το μάνατζμεντ περιλαμβάνει τα καθήκοντα εκείνα κάθε στελέχους ή μάνατζερ , που συχνά αποκαλούνται λειτουργίες και είναι ο προγραμματισμός , η οργάνωση , η στελέχωση (επάνδρωση και διεύθυνση ) και ο έλεγχος.

Σύμφωνα τώρα με την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως επιχειρήσεων , Διοίκηση επιχειρήσεων είναι η καθολική λειτουργία μέσω της οποίας επιτυγχάνεται ο αποτελεσματικότερος συνδυασμός των διαθέσιμων πόρων για την επίτευξη καθορισμένων στόχων. Άλλοι ορισμοί της έννοιας είναι οι εξής:

Management σημαίνει να γίνονται κάποια πράγματα μέσω άλλων ανθρώπων. ( Ο Πρόεδρος του Αμερικανικού Συνδέσμου Management 1979)

Διοίκηση είναι η διαδικασία του συντονισμού ανθρώπων και άλλων πηγών με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού. (Pride , Hughes ,Karoor 1996)

Διοίκηση είναι η διαδικασία της επίτευξης των στόχων ενός οργανισμού με τη χρήση και αξιοποίηση των ανθρώπινων και άλλων πόρων του οργανισμού (Certo , 1980).

Τα κοινά χαρακτηριστικά των παραπάνω ορισμών αλλά και άλλων ορισμών που περιγράφουν την Διοίκηση είναι η έννοια του συντονισμού / συνδυασμού προσπαθειών , η ύπαρξη στόχων και η προσπάθεια επίτευξης τους και το ότι η διοίκηση είναι μια διαδικασία και όχι μια μεμονωμένη πράξη.

Από τη άλλη η οργάνωση είναι η δραστηριότητα εκείνη που καθορίζει τον επίσημο ρόλο που κάθε εργαζόμενος θα έχει στον οργανισμό , καθώς και τους κανόνες και τους όρους μέσα στους οποίους θα γίνεται η κάθε δραστηριότητα .Είναι η διεργασία της ανάπτυξης ενός συστηματικού τρόπου συνδυασμού των φυσικών και των ανθρώπινων πόρων που είναι ουσιώδεις για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης

Η σύγχρονη Οργάνωση και Διοίκηση είναι πολυδιάστατη και δυναμικά εξελισσόμενη έννοια. Η Διοίκηση είναι επιστήμη και τέχνη μαζί. Καλύτερα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως επιστήμη εφαρμογής που βασίζεται στην αλληλεξάρτηση μεταξύ επιστήμης και τέχνης γιατί , ενώ δεν αγνοεί τα επιστημονικά ευρήματα , συγχρόνως δεν τα δέχεται χωρίς αξιολόγηση. Η οργάνωση και διοίκηση έχει εφαρμογή σε πολλές ανθρώπινες δραστηριότητες και οι αρχές της εφαρμόστηκαν από τους αρχαιότερους λαούς τη γης.

Παρότι στις πιο προηγμένες χώρες έχει γίνει εντελώς κατανοητό , ότι οι τεχνικές του μάνατζμεντ και οι επαγγελματικές σχετικές γνώσεις είναι απαραίτητες σε κάθε έναν ο οποίος ασκεί διοίκηση για να μπορέσει να φέρει καλύτερα αποτελέσματα με την ανάλωση των ιδίων πόρων , εντούτοις πολλοί ιδιοκτήτες επιχειρήσεων πιστεύουν ότι ξέρουν πάρα πολλά και δεν χρειάζονται τις γνώσεις αυτές και τις τεχνικές του μάνατζμεντ .Έχει όμως αποδειχθεί , ότι οι ίδιοι άνθρωποι με την εφαρμογή των προηγμένων αυτών τεχνικών και μεθόδων κατορθώνουν να φέρουν καλύτερα αποτελέσματα

Αυτή η εργασία έχει ως σκοπό την κατανόηση της Διοίκησης επιχειρήσεων με έμφαση στα διάφορα συστήματα διοίκησης που έχουν δημιουργηθεί κατά καιρούς, αλλά και μέσα από την έρευνα σε 12 ελληνικές επιχειρήσεις και την κατάσταση που επικρατεί τώρα στις ελληνικές επιχειρήσεις.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>**

### **ΟΡΓΑΝΩΣΗ / ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

#### **1.1 Η ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΣΤΟ ΧΡΟΝΟ.**

Από την εποχή που οι άνθρωποι χρειάστηκε να οργανωθούν σε ομάδες, ώστε μέσω της συλλογικής προσπάθειας να παραγάγουν τα απαιτούμενα προϊόντα και υπηρεσίες για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους, γεννήθηκε και η ανάγκη για μάνατζμεντ. Δηλαδή, αρκετές χιλιάδες χρόνια πριν, διαπιστώθηκε πως οποιοδήποτε σύνολο ανθρώπων για να πετύχει τους επιδιωκόμενους στόχους αποτέλεσμα θα πρέπει, χρησιμοποιώντας τους συντελεστές παραγωγής, να συντονισθεί ως προς αυτούς τους στόχους, σε συγκεκριμένο χρόνο, με ανάλογη οργάνωση και να ελέγξει ότι το αποτέλεσμα θα επιτευχθεί.

Αυτός ο συντονισμός δεν είναι τίποτα άλλο παρά συγκεκριμένες εν σειρά ενέργειες, δηλαδή μια διαδικασία.

Η διαδικασία αυτή πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να επιτυγχάνονται τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα – στόχοι οποιασδήποτε οργάνωσης ανθρώπων, τα επιδιώκει (π.χ. βιομηχανική επιχείρηση, πανεπιστήμιο, νοσοκομείο, κ.ο.κ.). Τα αποτελέσματα θα προκύψουν προφανώς από την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των συντελεστών παραγωγής ή διαφορετικά των πόρων που θα χρησιμοποιηθούν, όπως είναι οι άνθρωποι πόροι(εργαζόμενοι), οι φυσικοί, οι οικονομικοί(κεφάλαιο) και για τη σημερινή εποχή οι πληροφοριακοί (πληροφορίες).

Αρκετοί θεωρητικοί και επαγγελματίες του μάνατζμεντ δίνουν έμφαση στον καθοριστικό ρόλο των εργαζομένων για να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης και άρα στην ευθύνη και τις απαιτούμενες ικανότητες του μάνατζερ να “χειριστεί” αυτούς τους ανθρώπους.

Στις επιχειρήσεις και σε κάθε άλλη οργάνωση, ανεξαρτήτως μεγέθους και αντικειμένου δραστηριοτήτων, οι παραπάνω ενέργειες γίνονται (ή θα πρέπει να γίνονται) από εξειδικευμένα άτομα τα οποία εφαρμόζουν συγκεκριμένες γνώσεις-αρχές-αξιώματα (επιστήμη του μάνατζμεντ) με τον

τρόπο και στην έκταση που αυτά κρίνουν κάθε φορά κατάλληλο(τέχνη του μάνατζμεντ).

Αυτά τα άτομα βρίσκονται σε θεσμοθετημένες θέσεις εξουσίας (π.χ. Διευθυντής ,Τομεάρχης), λαμβάνουν αποφάσεις και δίνουν εντολές σε άλλους για την εκτέλεση εργασιών. Το σύνολο αυτών των ατόμων αποτελούν το μάνατζμεντ (Διοίκηση) της επιχείρησης και αποκαλούνται στελέχη ή μάνατζερ.

Ο P.Drucker (μέγας θεωρητικός του μάνατζμεντ) υποστηρίζει ότι υπάρχουν πολύ λίγες διαφορές ανάμεσα στο μάνατζμεντ μιας μητρόπολης, στο μάνατζμεντ νοσοκομείου, στο μάνατζμεντ ενός πανεπιστημίου, στο μάνατζμεντ ενός ερευνητικού εργαστηρίου, στο μάνατζμεντ ενός σωματείου ή στο μάνατζμεντ κάποιας κρατικής υπηρεσίας .

- Το μάνατζμεντ στην αρχαία εποχή.

Ο θεσμός των επιχειρήσεων ως οργανώσεων, έτσι όπως τον γνωρίζουμε σήμερα, δεν υπήρχε στους πολιτισμούς των αρχαίων, π.χ. Ελλήνων, Σουμέριων, Κινέζων, Φοινίκων ή Αιγυπτίων, ούτε βέβαια των Ρωμαίων. Υπήρχαν όμως οργανώσεις όπως το Κράτος, ο Στρατός, η Εκκλησία .

Οι οργανώσεις αυτές επεδίωκαν συγκεκριμένους σκοπούς μέσα από τη συλλογική προσπάθεια, όπως π.χ. η κατασκευή δρόμων, πολεμικών (κυρίως) πλοίων, το κτίσιμο τεράστιων για την εποχή οικοδομημάτων(Παρθενώνας, αιγυπτιακές Πυραμίδες, Σινικό Τείχος), η οργάνωση για το εμπόριο της εποχής, η απονομή της δικαιοσύνης, η είσπραξη φόρων, η δημιουργία και διατήρηση στρατού και η εκδήλωση πολεμικών δραστηριοτήτων ή η διάδοση της πίστης.

Είναι σ'αυτούς ακριβώς τους θεσμούς και ιδιαίτερα στο Στρατό που αναπτύχθηκαν οι πρώτες αρχές και κανόνες Διοίκησης, οι οποίες ακόμη και στις μέρες μας έχουν εφαρμογή, όπως:

1.Γραμμή ή Αλυσίδα εξουσίας(chain of command):Μια συνεχής γραμμή εξουσίας και ευθύνης από τα ανώτατα ιεραρχικά επίπεδα(διοίκησης)έως τα κατώτερα.

2.Εξουσιοδότηση(delegation):Η εκχώρηση εξουσίας και ευθύνης στα μεσαία και κατώτερα διοικητικά επίπεδα, προκειμένου να αποφασίζουν για τη

λειτουργία(και επί μέρους θέματα)της μονάδας, περιοχής, ή τμήματος για το οποίο το στέλεχος είναι υπεύθυνο.

3. Επιτελείς(staff):Η δημιουργία ομάδων με ειδικές γνώσεις και εμπειρία που θα βοηθούν τα στελέχη στη λήψη ορθολογικότερων αποφάσεων.

4. Ενότητα εξουσίας(unity of command):Κάθε υφιστάμενος έχει έναν και μόνο προϊστάμενο ώστε να γνωρίζει από ποιον παίρνει εντολές /οδηγίες και σε ποιον αναφέρεται.

Βεβαίως, αρχές διοίκησης και διαχείρισης πόρων μπορεί κανείς να “εντοπίσει” στα έργα και λόγους των φιλοσόφων, ρητόρων, στρατιωτικών ηγετών, αυτοκρατόρων και αρχηγών κρατών εκείνης της εποχής. Για παράδειγμα, *Πλάτων* είχε την άποψη ότι χρειάζεται αυταρχική ηγεσία για να πραγματοποιηθούν αξιόλογα επιτεύγματα, ενώ ο *Αριστοτέλης* θεωρούσε αναγκαία τη συμμετοχή του ανθρώπου ως κοινωνικού και πολιτικού όντος στη λήψη απόφασης για θέματα που τον αφορούσαν και επηρέαζαν το μέλλον του.

Χρειάσθηκε όμως να φθάσουμε στη νεότερη εποχή και ιδιαίτερα στην εποχή της Βιομηχανικής Επανάστασης και μετά, για να παρουσιαστεί η διοικητική πρακτική ως γνωσιολογικός τομέας με καταγραφή και συστηματοποίηση της γνώσης, έρευνα και θεωρία.

- Το μάνατζμεντ στη βιομηχανική και τη σύγχρονη εποχή

Στα πρώτα χρόνια της βιομηχανικής επανάστασης ο Σκοτσέζος φιλόσοφος και οικονομολόγος **Adam Smith** (1723-1790) ολοκλήρωσε, μετά από 12 χρόνια , το κλασικό του έργο “The Wealth of Nations” (1776). Στο βιβλίο αυτό, πέρα από την περιγραφή των μηχανισμών και τη διατύπωση των νόμων της αγοράς, καταδεικνύει την ωφέλεια που προκύπτει από τον καταμερισμό/εξειδίκευση της εργασίας σε επίπεδο έθνους, με βάση τις παρατηρήσεις του σε ένα εργοστάσιο παραγωγής καρφίτσων. Όπως γράφει, σ’έκείνο το εργοστάσιο απασχολούνται 10 εργάτες. Εκτελώντας ο καθένας μια συγκεκριμένη εργασία ή το πολύ 2-3, μπορούσαν να παράγουν 48000 περίπου καρφίτσες ημερησίως. “Όμως, αν αυτοί οι άνθρωποι εργάζονταν μόνοι τους και ανεξάρτητα, στα σίγουρα δε θα μπορούσε ο καθένας τους να κατασκευάσει ούτε 20,πιθανότατα ούτε μια καρφίτσα τη μέρα”.

Κατέδειξε, έτσι, πρώτος την ανάγκη εφαρμογής της εξειδίκευσης ως αρχής της διοίκησης παραγωγής. Ταυτόχρονα όμως επεσήμανε τον κίνδυνο αποχαύνωσης για τον εργαζόμενο, ο οποίος περνάει τη ζωή του εκτελώντας λίγες απλές λειτουργίες.

Οι “μεγάλες εφευρέσεις” (π.χ. ατμομηχανή, ενεργειακός αργαλειός, ηλεκτρισμός) και η πρόοδος της τεχνολογίας, προς το τελευταίο τέταρτο του 18<sup>ου</sup> αιώνα (1770) και μετά, οδήγησαν στην υποκατάσταση του ανθρώπου με τη μηχανή για την εκτέλεση πλήθους χειρωνακτικών εργασιών, στη δημιουργία μεγάλων για την εποχή εκείνη επιχειρήσεων, στη μαζική παραγωγή προϊόντων και στη μεγάλη ανάπτυξη του εμπορίου. Αυτό απαιτούσε πιο επιστημονικό τρόπο δράσης, διαφορετική οργάνωση βασισμένη στον καταμερισμό εργασίας και την εξειδίκευση των εργαζομένων, περισσότερο συντονισμό και αυξημένο έλεγχο της συλλογικής δραστηριότητας.

Έτσι, η εξέλιξη στις πρακτικές του “διοικείν” ήταν αναγκαία και αναπόφευκτη, όπως επιτακτική ήταν και η ανάγκη για συστηματική και επιστημονική θεώρησή του.

Στις παρακάτω σελίδες (Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Θεωρίες/ Συστήματα διοικήσεως) παρουσιάζονται συνοπτικά οι κυριότερες θεωρητικές προτάσεις του μάνατζμεντ από τη Βιομηχανική Εποχή έως σήμερα.



## 1.2 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΗΣ – ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΝΩΡΙΣΜΑΤΑ – ΣΚΟΠΟΙ.

Οι επιχειρήσεις είναι παραγωγικές μονάδες με διάφορες νομικές μορφές , με διαφορετικό μέγεθος και αντικείμενο , στις οποίες ένα ή περισσότερα άτομα παίρνουν αποφάσεις σχετικά με την παραγωγή.

Οι επιχειρήσεις συνήθως διακρίνονται ανάλογα με τη νομική τους μορφή , τον τομέα της παραγωγής και το μέγεθός τους.

Ως προς την νομική τους μορφή έχουμε τις εξής :

### ✓ *Ατομικές επιχειρήσεις .*

Είναι επιχειρήσεις μικρού ή μεσαίου μεγέθους συνήθως και συνδέονται άμεσα με τον επιχειρηματία. Έχουν μικρό αριθμό εργαζομένων ή και καθόλου εργαζόμενους.

### ✓ *Ομόρρυθμες εταιρείες (Ο.Ε).*

Δημιουργούνται από 2 ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα (εταίρους) και δρουν με εταιρική επωνυμία. Οι ομόρρυθμοι εταίροι ευθύνονται με όλη την περιουσία τους ακόμα και την προσωπική για τις υποχρεώσεις της Ο.Ε.

### ✓ *Ετερόρρυθμες Εταιρείες (Ε.Ε).*

Δημιουργούνται από 2 ή περισσότερα φυσικά πρόσωπα και πάντα ο ένας εταίρος πρέπει να είναι ομόρρυθμος. Η ετερόρρυθμοι εταίροι έχουν περιορισμένη ευθύνη , για αυτό δεν συμμετέχουν στη διαχείριση της εταιρείας.

### ✓ *Αφανείς Εταιρείες.*

Είναι οι προσωπικές εμπορικές εταιρείες στις οποίες μόνο ένας εταίρος ασκεί εμπορική δραστηριότητα με το δικό του όνομα. Δηλαδή χαρακτηριστικό τους γνώρισμα είναι η αφάνεια εταιρικού δεσμού απέναντι στους τρίτους.

### ✓ *Ανώνυμες Εταιρείες.(Α.Ε)*

Το κεφάλαιο αυτού του είδους της εταιρείας διαιρείται σε ίσα μερίδια που ονομάζονται μετοχές. Οι ιδιοκτήτες μετοχών ονομάζονται μέτοχοι και ευθύνονται στην εταιρεία μόνο μέχρι την αξία των μετοχών τους.

### ✓ *Εταιρείες Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε)*

Είναι εμπορική εταιρεία μικτής φύσεως , προσωπικής και κεφαλαιουχικής που έχει δική της νομική προσωπικότητα. Οι εταίροι ευθύνονται περιορισμένα μέχρι το ποσό της εισφοράς τους.

Συνεχίζοντας διακρίνουμε την επιχείρηση ως προς τον τομέα παραγωγής της.

Καταρχήν τον Πρωτογενή τομέα παραγωγής στον οποίο κατατάσσονται οι επιχειρήσεις που ασχολούνται κυρίως με την παραγωγή των προϊόντων τα οποία προέρχονται από τη γη δηλαδή αγροτικές , αλιευτικές , δασικές , λατομικές επιχειρήσεις.

Έπειτα τον Δευτερογενή τομέα παραγωγής στον οποίο κατατάσσονται επιχειρήσεις που ασχολούνται με την μετατροπή των προϊόντων του πρωτογενή τομέα σε άλλα προϊόντα για άμεση χρήση.

Τέλος τον Τριτογενή τομέα παραγωγής στον οποίο κατατάσσονται επιχειρήσεις που ασχολούνται με τη προσφορά ή την παραγωγή υπηρεσιών.

Τελευταία διάκριση είναι ως προς το μέγεθος των επιχειρήσεων . Διακρίνονται σε :

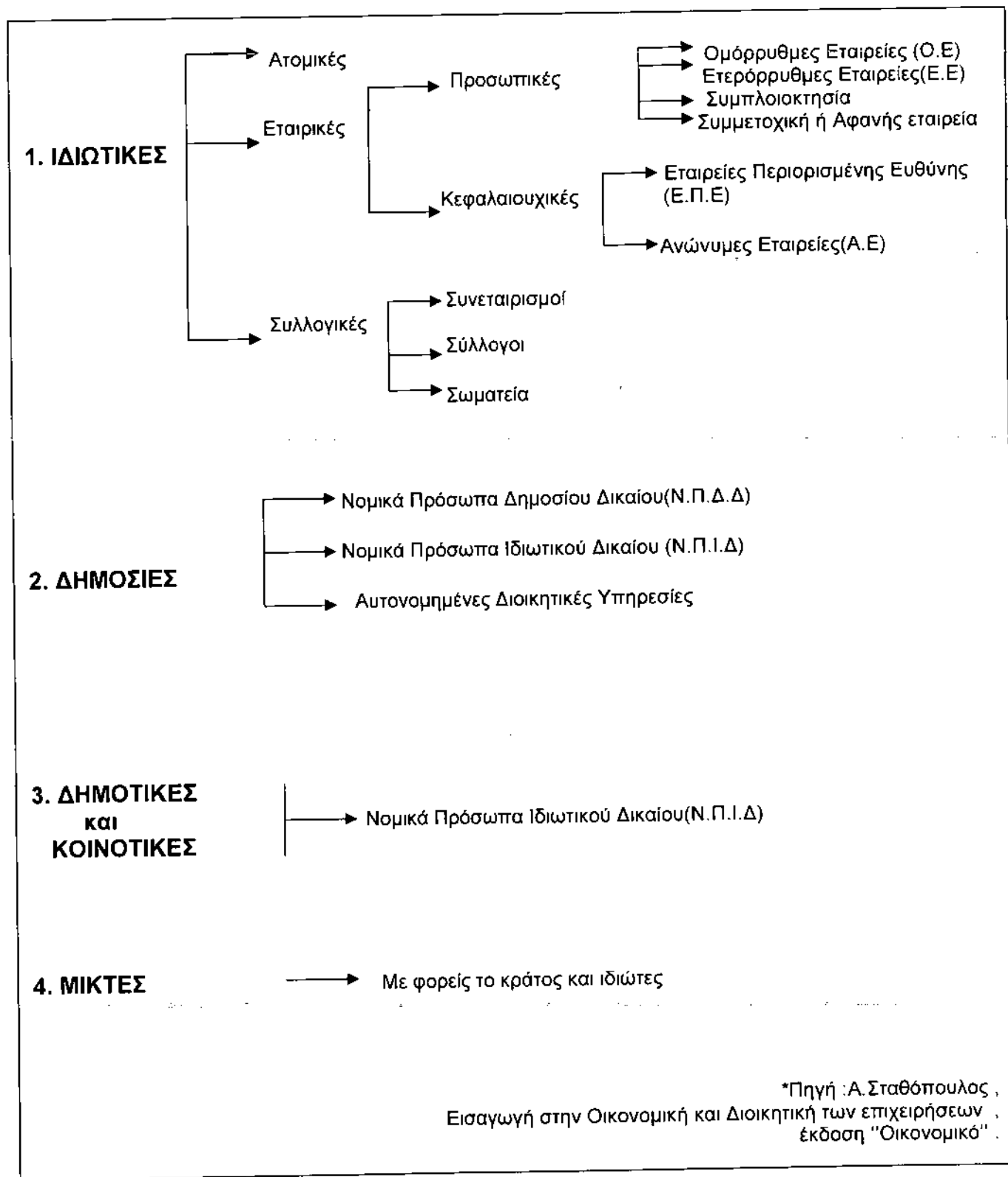
- α) μικρού
- β) μεσαίου
- γ) μεγάλου μεγέθους.

Αντικειμενικός σκοπός της επιχείρησης είναι η μεγιστοποίηση του κέρδους. Για να καταφέρει αυτό η επιχείρηση πρέπει να επιτευχθεί όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερα η παραγωγή έτσι ώστε όλοι οι πελάτες να είναι ικανοποιημένοι .Επίσης να παραμένουν ικανοποιημένοι και οι εργαζόμενοι για να δίνουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Με λίγα λόγια κάθε επιχείρηση έχει ως πρωταρχικό σκοπό το κέρδος και προσπαθεί να βρει τρόπους να το επιτύχει.

Ενδιάμεσα βέβαια θέτονται και άλλοι σκοποί άλλα όλοι καταλήγουν στον ίδιο .Φυσικά αυτό συμβαίνει γιατί το χρήμα είναι κινητήρια δύναμη και χωρίς αυτό τίποτα δεν μπορεί να συμβεί στον επιχειρησιακό τομέα.

Γενικότερα οι διακρίσεις των επιχειρήσεων ανάλογα με το φορέα και τη νομική μορφή τους :



### 1.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ –ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Ο Προγραμματισμός σχεδιασμός είναι ακόμη μία πολύ βασική λειτουργία της οργανώσεως και διοικήσεως, των οποίων αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι.

Προγραμματισμός , είναι η δραστηριότητα με την οποία αποφασίζουμε σήμερα για θέματα ή στόχους που πρέπει να εκτελέσουμε στο μέλλον και προσπαθούμε να διαπιστώσουμε τις ενδεχόμενες αιτίες που μπορεί να εμποδίσουν την επίτευξη των στόχων αυτών και να προετοιμάσουμε από τώρα τρόπους με τους οποίους θα αντιμετωπίσουμε τη συγκεκριμένη εκείνη στιγμή .

Η σπουδαιότητα του προγραμματισμού είναι δεδομένη , όχι μόνο για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες αλλά και για την καθημερινή ζωή. Είναι βέβαιο ότι καθένας μπορεί επιτύχει καλύτερα αποτελέσματα , εάν έχει προβλέψει σωστά και προετοιμαστεί για την αντιμετώπιση ενδεχομένων εμποδίων .

Ιδιαίτερα το θέμα του προγραμματισμού πρέπει να τονιστεί γιατί ως Έλληνες σε γενικές γραμμές έχουμε την τάση να είμαστε βιαστικοί , να αναζητούμε πολύ γρήγορα τα αποτελέσματα και συχνά να καταλήγουμε σε προχειρολογία , που σημαίνει δραστηριοποίηση προς μία κατεύθυνση , και κατόπιν να διαπιστώσουμε ότι αυτό που επιτύχαμε δεν είναι ακριβώς αυτό που θέλαμε , οπότε πρέπει να αλλάξουμε κατεύθυνση και αυτό σημαίνει σπατάλη χρόνου και χρήματος.

Διακρίνουμε 2 είδη προγραμματισμού , τον λειτουργικό ή τακτικό προγραμματισμό ο οποίος είναι ο βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός ο οποίος εστιάζεται στις τρέχουσες λειτουργίες και εξελίξεις στον οργανισμό .Ο χρονικός ορίζοντας του τακτικού προγραμματισμού δεν ξεπερνάει την αμέσως προσεχή περίοδο. Εφαρμόζεται κατά κύριο λόγο στο κατώτερο επίπεδο διοίκησης.

Έπειτα έχουμε τον στρατηγικό προγραμματισμό ο οποίος είναι ο μακρόχρονος προγραμματισμός , ο οποίος εστιάζεται στο σύνολο του οργανισμού και τους μακροχρόνιους στόχους του. Είναι απαραίτητο εργαλείο του σύγχρονου management και στρέφει την προσοχή του σε ολόκληρο τον οργανισμό .Βασίζεται στις εισροές από μια ποικιλία λειτουργικών περιοχών

,κατευθύνει τις λειτουργικές δραστηριότητες σε όλο τον οργανισμό και συμβάλλει στην απόδοση ολόκληρου του οργανισμού.

Ο προγραμματισμός μπορεί να θεωρηθεί ως μία διαδικασία που έχει 4 στάδια :

Καταρχήν είναι ο καθορισμός των σκοπών ή στόχων που πρέπει να επιτευχθούν δηλαδή το γιατί θα εργαστεί το άτομο ή η ομάδα.

Σε αυτή τη φάση καθορίζονται οι μακροπρόθεσμοι ή βραχυπρόθεσμοι στόχοι της επιχείρησης. Οι στόχοι προσδιορίζονται για την επιχείρηση ως σύνολο ,αλλά και για κάθε επί μέρους οργανωτική μονάδα. Ο προσδιορισμός και η θέση στόχων έχει μεγάλη σπουδαιότητα από άποψη διοικητική .Βοηθάει τα στελέχη να προσδιορίσουν επακριβώς τα σημεία εκείνα της επιχειρηματικής δραστηριότητας στα οποία πρέπει να δώσουν έμφαση και να κατανοήσουν τα αποτελέσματα τα οποία προσδοκούν να έχουν από την υλοποίηση των στόχων.

Το δεύτερο στάδιο είναι η διατύπωση , διαμόρφωση και καθορισμός των πολιτικών για τη πραγματοποίηση των σκοπών ή των επιδιώξεων αυτών. Οι πολιτικές αυτές είναι ένα γενικό πρόγραμμα ενεργειών που καθοδηγεί τα μέλη της στον τρόπο που θα εκτελέσουν τις λειτουργίες της.

Το τρίτο στάδιο αφορά τη κατάστρωση και ανάπτυξη σχεδίων δράσεως για την υλοποίηση των πολιτικών αυτών .Τα σχέδια δράσης αυτά είναι π.χ διαφημιστικές ενέργειες σε ορισμένες χρονικές περιόδους οι οποίες θα βοηθήσουν και θα οδηγήσουν την επιχείρηση στο σκοπό που επιδιώκει .Η εργασία αυτή περιλαμβάνει τη κατάστρωση γενικών σχεδίων για την επιχείρηση αφ'ενός μεν ως σύνολο , όπως επίσης και τα σχέδια , τις διαδικασίες και τα προγράμματα για κάθε διεύθυνση και τμήμα της επιχείρησης ξεχωριστά.

Στη φάση αυτή καταστρώνονται αναλυτικά τα προγράμματα του επόμενου έτους , τόσο τα ετήσια όσο και τα τριμηνιαία και τα μηνιαία.

Τέλος το τέταρτο στάδιο είναι η διατύπωση λεπτομερών διαδικασιών για την υλοποίηση κάθε προγράμματος . Το οποίο σημαίνει την περιγραφή της σειράς των βημάτων και των κανόνων που πρέπει να ακολουθηθούν κατά την εφαρμογή των σχεδίων και των προγραμμάτων που εκπονήθηκαν κατά την τρίτη φάση.

Ουσιαστικά η διαδικασία του προγραμματισμού ακολουθεί την εξής πορεία:

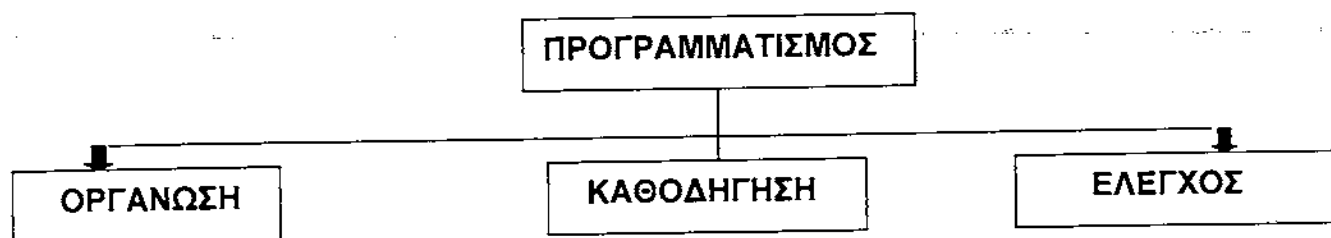
Καθορισμός σκοπών ➡ Ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων ➡  
Διερεύνηση συνθηκών ➡ Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων ➡  
Επιλογή της πιο κατάλληλης λύσης ➡  
Διαμόρφωση επιμέρους σχεδίων ➡ Εφαρμογή των σχεδίων.

Πριν τελειώσουμε την αναφορά μας στον προγραμματισμό θα πρέπει να αναφέρουμε γιατί τα διοικητικά στελέχη αντιστέκονται στον προγραμματισμό. Πολλά διοικητικά στελέχη με ικανότητες και προνοητικότητα, προσόντα απαραίτητα για ένα διοικητικό στέλεχος και για τον προγραμματισμό, αντιστέκονται σε αυτόν για διάφορους λόγους.

Προτιμούν να δρουν με τα άμεσα προβλήματα, επειδή αυτά παρέχουν συνεχή επανατροφοδότηση. Αν π.χ ένα διοικητικό στέλεχος βοηθήσει κάποιον πελάτη που επείγεται να παραλάβει μια παραγγελία, ο πελάτης θα ευχαριστηθεί εκείνη τη στιγμή. Ο προγραμματισμός όμως αντιμετωπίζει μελλοντικά προβλήματα.

Ο καλός προγραμματισμός απαιτεί σκληρή δουλειά. Τα προγράμματα μπορεί να χρησιμοποιηθούν για την μέτρηση των αποτελεσμάτων, και μερικές φορές τα διοικητικά στελέχη θέλουν να μη γνωρίζει κανένας άλλος πως τα προγράμματα που κατέστρωσαν ήταν φτωχά ή ότι αυτά δεν υλοποιήθηκαν.

Ο προγραμματισμός προϋποθέτει συχνά σοβαρό συλλογισμό και εκτεταμένες δραστηριότητες γραπτής εργασίας, πράγμα που δεν αρέσει στα περισσότερα διοικητικά στελέχη. Αυτά έχουν την τάση να δρουν. Οι μακρές περιόδους συλλογισμού και σκέψης που απαιτούνται για έναν καλό προγραμματισμό μπορεί να είναι επώδυνες για ανθρώπους που τα πηγαίνουν καλά μόνο όταν δρουν.



\*Η σχέση του προγραμματισμού με τις άλλες διοικητικές λειτουργίες.

## 1.4 ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Οι επιχειρήσεις, οργανισμοί αλλά και μεμονωμένα άτομα αντιμετωπίζουν καθημερινά το δύσκολο πρόβλημα της λήψης αποφάσεων. Την επιλογή δηλαδή της άριστης λύσης από ένα σύνολο εναλλακτικών λύσεων με βάση κάποιο προκαθορισμένο κριτήριο.

Η λήψη αποφάσεων είναι ένα από τα βασικά καθήκοντα των προϊσταμένων πάσης φύσεως. Για να φθάσουμε στην λήψη της απόφασης θα πρέπει να προσδιοριστεί το πρόβλημα ή η ευκαιρία που υπάρχει, να αναπτυχθούν πλήρως όλες οι εναλλακτικές, να επιλεγεί η κατάλληλη εναλλακτική και τέλος να υλοποιηθεί.

Για να είναι δυνατή η επιλογή της καλύτερης λύσεως μεταξύ όλων των εφικτών εναλλακτικών λύσεων, πρέπει να είναι δυνατόν να μετρηθεί η απόδοση κάθε μίας εναλλακτικής λύσεως σύμφωνα με κάποιο σαφώς ορισμένο και μετρήσιμο κριτήριο. Συνήθως η λήψη κάποιας απόφασης βασίζεται σε παραπάνω από ένα κριτήρια όπως για παράδειγμα οικονομικά, κριτήρια απόδοσης, κοινωνικά κριτήρια κ.α τα οποία δεν είναι πάντα εύκολο να συνδυαστούν.

Για την έρευνα και ανάλυση που υποβοηθούν την λήψη αποφάσεων χρησιμοποιούνται κάποιες τεχνικές και μέθοδοι που ονομαστικά θα αναφέρουμε: α) θεωρία των πιθανοτήτων β) Θεωρία των παιγνίων γ) Θεωρία της ουράς ή της γραμμής αναμονής δ) Θεωρία της αυτόματης εξυπηρέτησεως ή σερβοθεωρία ε) γραμμικός προγραμματισμός και άλλες μέθοδοι.

Τα στάδια της λήψεως αποφάσεων είναι τα εξής 7 :

- ✓ Προσδιορισμός του προβλήματος ή της ευκαιρίας.
- ✓ Προσδιορισμός των περιοριστικών παραγόντων.
- ✓ Ανάπτυξη των πιθανών εναλλακτικών λύσεων.
- ✓ Ανάλυση των εναλλακτικών λύσεων
- ✓ Επιλογή της άριστης εναλλακτικής λύσης.
- ✓ Υλοποίηση της απόφασης.
- ✓ Υιοθέτηση ενός συστήματος ελέγχου και αξιολογήσεως.

## 1.5 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ- ΚΑΝΟΝΕΣ

Με την οργάνωση πραγματοποιείται ο αρμονικός συνδυασμός ανθρώπων και άλλων μέσων με σκοπό την επιτυχία των καλύτερων αποτελεσμάτων. Η υλοποίηση των σκέψεων και των θεωριών που αφορούν την οργάνωση ως επιστημονική λειτουργία των επιχειρήσεων στηρίζεται σε κάποιες Αρχές όπως αυτές που ακολουθούν :

### Αρχή κατανομής των εργασιών.

Επίσης γίνεται περιγραφή της δομής της επιχείρησης και των σχέσεων που συνδέονται με αυτή (με την βοήθεια οργανογραμμάτων) .Έτσι έχουμε το φαινόμενο της τμηματοποίησης και κατανομής των μονάδων εργασίας ή δραστηριότητας σε τμήματα.

Τμηματοποίηση είναι η διαδικασία εκείνη της δημιουργίας ατόμων που εκτελούν εργασίες σχετικές μεταξύ τους. Με τον τρόπο αυτό γίνεται πιο εύκολος ο συντονισμός των εργαζομένων σε ένα οργανισμό. Η τμηματοποίηση πραγματοποιείται με μία διαδικασία, που ακολουθεί κάποια κριτήρια και δεν είναι απλή εργασία. Αντίθετα απαιτεί μεγάλη προσοχή και πολύ σκέψη.

Υπάρχουν διάφορα είδη τμηματοποίησης που μπορεί να χρησιμοποιεί μια επιχείρηση .

- ✓ Τμηματοποίηση κατά λειτουργίες
- ✓ Τμηματοποίηση κατά προϊόντα
- ✓ Τμηματοποίηση σύμφωνα με το χώρο της δραστηριότητας
- ✓ Τμηματοποίηση σύμφωνα με την πελατεία
- ✓ Τμηματοποίηση σύμφωνα με τις αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν
- ✓ Τμηματοποίηση ανάλογα με την παραγωγική διαδικασία
- ✓ Τμηματοποίηση με συνδυασμό δύο ή περισσότερων κριτηρίων.

### Αρχή καθορισμού των σκοπών.

Η επιδίωξη στην επιτυχία των σκοπών ή των στόχων αποτελεί μια βασική διαφορά των οργανωμένων συνόλων και των οικονομικών μονάδων από τα άλλα σύνολα ανθρώπων.



### **Αρχή ενότητας της Διοικήσεως.**

Είναι μια βασική ιδέα των θεωριών του Fayol (θα μιλήσουμε αναλυτικότερα για αυτόν παρακάτω). Με την εφαρμογή αυτής της αρχής αποφεύγονται συγκρούσεις και προβλήματα μεταξύ των εργαζομένων .Ωστόσο υπάρχουν περιπτώσεις που μπορεί να χρειάζεται να εφαρμοσθεί κάτι διαφορετικό .

### **Αρχή περιορισμένης εκτάσεως του ελέγχου.**

Η αρχή αυτή αναφέρεται στο ότι πρέπει να υπάρχει ένα όριο στον αριθμό των ατόμων που μπορεί να επιβλέψει ένα άτομο. Από αυτό τον περιορισμό προκύπτει και η ανάγκη δημιουργίας οργανωτικών επιπέδων .

### **Αρχή προκαθορισμού της εξουσίας και της ευθύνης.**

Πρέπει να υπάρχει μία εξίσωση ευθύνης και εξουσίας για να αποφεύγεται η αυθαιρεσία η ανευθυνότητα .Βέβαια υπάρχουν και σχολές που αμφισβητούν αυτή την αρχή ως προς τα αποτελέσματα της.

### **Αρχή του συντονισμού .**

Αυτή η αρχή είναι συνέχεια της τμηματοποίησης και είναι αναγκαία γιατί με τον συντονισμό έχουμε αποτελεσματικότερη λειτουργία των οργανισμών και των επιχειρήσεων .

### **Αρχή ιεραρχικής κλίμακας.**

Αυτή η αρχή επισημαίνει την κάθετη απεικόνιση της οργανωτικής δομής. Δηλαδή ότι ο κάθε προϊστάμενος επιβλέπει κατευθείαν τον υφιστάμενο του .

## 1.6 ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ /ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ /ΕΛΕΓΧΟΣ

### 1.6.1 ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ

Εξουσιοδότηση ονομάζεται η μεταβίβαση των καθηκόντων , αρμοδιοτήτων , ευθυνών , έργων , με παράλληλη εκχώρηση εξουσίας και με διατήρηση σχέσεως επικοινωνίας και αναφοράς μεταξύ αυτού που μεταβιβάζει και αυτού που παίρνει τη εξουσία , για την εκτέλεση καθηκόντων.

Η εξουσιοδότηση έχει σημασία τόσο για την επιχείρηση , ή τον οργανισμό όσο και για τους ανθρώπους όλων των διοικητικών επιπέδων .Ένα στέλεχος ανωτέρου επιπέδου μέσω της εξουσιοδότησης μπορεί να μεταβιβάσει ευθύνες και αρμοδιότητες σε συνεργάτες του με αποτέλεσμα να απαλλάσσεται από πολλές λεπτομέρειες που μπορούν να τις εκτελέσουν και άλλοι με μικρότερο κόστος , και αποκτά περισσότερο χρόνο για να ασχοληθεί με την διοίκηση ή με άλλα προβλήματα που συνεργάτες κατωτέρου επιπέδου δεν μπορούν να επιλύσουν. Επίσης δίνει την ευκαιρία σε αυτούς τους συνεργάτες να αναπτύξουν τις διοικητικές τους ικανότητες , οπότε μπορούμε να πούμε ότι είναι σαν ένας τρόπος εκπαίδευσης.

Βασικές έννοιες που πρέπει να γνωρίζουμε εξετάζοντας την εξουσιοδότηση είναι οι εξής :

**Εξουσία** είναι το επίσημο και νομικό (μέσα στα πλαίσια του οργανισμού / επιχείρησης )δικαίωμα ενός μάνατζερ να λαμβάνει αποφάσεις , να δίνει διαταγές και να κατανέμει τις πηγές και το δυναμικό , προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του οργανισμού.

**Ευθύνη** είναι η αντίθετη όψη της δικαιοδοσίας. Είναι το καθήκον που έχει ένας εργαζόμενος να εκτελέσει μια δραστηριότητα που του έχει ανατεθεί από τον μάνατζερ που έχει την αντίστοιχη δικαιοδοσία.

**Υπευθυνότητα** είναι ο μηχανισμός εκείνος που συνδέει τη δικαιοδοσία με την ευθύνη .Με το μηχανισμό αυτό τα στελέχη που έχουν την ευθύνη για κάποιο έργο λογοδοτούν σε αυτόν που τους ανάθεσε την ευθύνη αυτή.

**Λογοδοσία** είναι η υποχρέωση να δίνει κανείς λόγο στα κλιμάκια εξουσίας που είναι επάνω από αυτόν , για το κατά πόσο πέτυχε ή όχι να εκτελέσει την εργασία που του ανέθεσαν.

Συνεχίζοντας θα ήταν καλό να αναφέρουμε πότε μια εξουσιοδότηση είναι σωστή. Θα πρέπει να έχει και την συμφωνία εκείνων που καλούνται να

λάβουν εξουσία και αν παρουσιασθούν απορίες , δυσκολίες ή προβλήματα , το εξουσιοδοτημένο στέλεχος να έχει την αναγκαία υποστήριξη και βοήθεια. Από την άλλη βέβαια δεν θα πρέπει να γίνεται κατάχρηση στην επίκληση τέτοιας βοήθειας.

### **1.6.2 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ**

Η Διεύθυνση είναι η ουσία της διοικητικής λειτουργίας για αυτό και την μπερδεύουν με τη Διοίκηση. Η εργασία της Διευθύνσεως είναι η κύρια απασχόληση των Διευθυντών και περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που χρειάζονται για τον καλύτερο χειρισμό του ανθρώπινου παράγοντα. Με λίγα λόγια η Διεύθυνση θα μεριμνήσει :

- ✓ Να δοθούν σωστές εντολές /υποδείξεις στους υφιστάμενους.
- ✓ Για να τους κατευθύνει και να τους παρακινήσει να δώσουν τον καλύτερο τους εαυτό για την εκτέλεση των οδηγιών.
- ✓ Για να επιβλέπονται και να συντονίζονται οι προσπάθειες όλων ώστε να επιτευχθεί ο επιθυμητός σκοπός της εκάστοτε επιχείρησης.

Ανάλογα με τη σκοπιά που θεωρεί κανείς το μάντζερ και το έργο που επιτελεί δίνεται έμφαση στην ευθύνη ή στο ρόλο αυτού. Έτσι, άλλοι θεωρούν ότι πρωταρχικός ρόλος του μάντζερ είναι να είναι διαμορφωτής και διαχειριστής των κοινών αξιών μέσα στην επιχείρηση και ότι έχει την κύρια ευθύνη να συνδέει τους στόχους της τυπικής οργάνωσης με εκείνους των άτυπων ομάδων εργαζομένων(*Ch.Barnard*).

Άλλοι, όπως ο *P.Drucker*, θεωρούν πως έργο του μάντζερ είναι "να εκπληρώσει το συγκεκριμένο σκοπό και την αποστολή της οργάνωσης, να καθιστά την εργασία παραγωγική και τον εργαζόμενο ικανό να υλοποιεί επιτεύγματα, να αντιμετωπίζει κοινωνικές αλλαγές και να έχει κοινωνική ευθύνη", ενώ ο *H.Fayol* ως μάντζερ ορίζει αυτόν ο οποίος προγραμματίζει, οργανώνει, συντονίζει και ελέγχει. Κατά τον *R.Pascale* το έργο του μάντζερ είναι ένα δημιουργίας και καταστροφής προτύπων και εισαγωγής της αλλαγής, ενώ κατά τον *H.Minzberg* είναι αυτός ο οποίος λαμβάνει αποφάσεις για την αξιοποίηση των πόρων και την καλή λειτουργία των θεσμών(π.χ. επιχείρηση).

Ο πατέρας του επιστημονικού μάντζεμντ F. Taylor θεωρεί πως ο κύριος στόχος του μάντζεμντ-και κατ'επέκταση η ευθύνη του μάντζεμντ-είναι να εξασφαλίζει τη μέγιστη δυνατή ευημερία για τον εργοδότη, σε συνδυασμό με τη μέγιστη δυνατή ευημερία του κάθε εργαζομένου.

Για το μάντζεμντ έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί, όπως:

Αυτός ο οποίος οργανώνει την εργασία και διευθύνει την ολοκλήρωση της μέσω των άλλων υπηρεσιών.

Αυτός ο οποίος έχει την εξουσία και την ευθύνη για την μετατροπή πολιτικών και προγραμμάτων σε αποτελεσματική δράση για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων.

Αυτός ο οποίος έχει υφισταμένους και λαμβάνει αποφάσεις.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι *μάντζεμντ* είναι το άτομο-μέλος μιας οργανωμένης ομάδας το οποίο έχει την εξουσία και ευθύνη να προβαίνει σε συγκεκριμένες (διοικητικές) ενέργειες, για την αξιοποίηση των συντελεστών παραγωγής, ώστε να επιτυγχάνονται οι στόχοι της.

Είναι αυτός, δηλαδή, ο οποίος ασκεί διοίκηση και

α)έχει υφισταμένους ,

β)έχει δικαίωμα εντολών (εξουσία) και λήψης αποφάσεων για το συντονισμό και την καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των συντελεστών παραγωγής και

γ)έχει την ευθύνη για συγκεκριμένες δραστηριότητες και αποτελέσματα άλλων.

Είναι λογικό ότι για να διοικηθεί μια επιχείρηση ή οργανισμός θα πρέπει το όλο διοικητικό έργο να κατανεμηθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εφικτή και αποτελεσματική η εκτέλεση του. Έτσι, δημιουργείται μια ιεραρχία διοίκησης (δομή) με μορφή πυραμίδας από πάνω προς τα κάτω, με φθίνοντα βαθμό εξουσίας και ευθύνης. Σε αυτή την κάθετη δομή εξουσίας δημιουργούνται τρία τουλάχιστον βασικά διοικητικά επίπεδα: το ανώτατο, το μεσαίο και το κατώτατο.

Το ανώτατο επίπεδο μάντζεμντ ή τα ανώτατα στελέχη βρίσκονται στην κορυφή της ιεραρχίας και είναι υπεύθυνα για όλη την επιχείρηση.

Διαμορφώνουν και υλοποιούν τη στρατηγική τους, θέτουν μακροχρόνιους στόχους, αναπτύσσουν πολιτική, παρατηρούν το εξωτερικό περιβάλλον και αναπτύσσουν ανάλογες στρατηγικές. Είναι τα στελέχη τα οποία τα

αντιπροσωπεύουν και προς τα "έξω". Συνήθως φέρουν τους τίτλους: Διευθύνων Σύμβουλος, Αντιπρόεδρος, Γενικός Διευθυντής.

Τα μεσαία στελέχη βρίσκονται, σχηματικά, στο μέσον της διοικητικής πυραμίδας, εκτελούν τις εντολές της ανώτατης διοίκησης στο πεδίο αρμοδιότητάς τους, είναι υπεύθυνα για την υλοποίηση μεσοχρόνιων σχεδίων δράσης και την επίτευξη των ανάλογων στόχων. Ακόμη, είναι υπεύθυνα για τη διεύθυνση και το συντονισμό των δραστηριοτήτων των κατώτερων στελεχών. Συνήθως φέρουν τους τίτλους: Διευθυντής(π.χ. παραγωγής, πωλήσεων), Υποδιευθυντής, Τμηματάρχης.

Τα κατώτερα στελέχη είναι τα άτομα τα οποία είναι άμεσα υπεύθυνα για την παραγωγή/παροχή προϊόντων και υπηρεσιών. Επιβλέπουν και συντονίζουν τους εργαζόμενους που κάνουν απλώς εκτελεστική εργασία. Σε αυτά σταματά ή εξαντλείται το δικαίωμα λήψης απόφασης και εντολών. Οι τίτλοι που συνήθως φέρουν είναι: εργοδηγός, επιβλέπων, τομεάρχης.

Μια ακόμη διάκριση των στελεχών, εκτός από το επίπεδο ιεραρχίας, είναι με βάση τις λειτουργίες της επιχείρησης για τις οποίες είναι υπεύθυνα, π.χ. πωλήσεις, παραγωγή, διανομή, κ.λ.π. ή και με βάση την άμεση ή έμμεση σχέση τους με την παραγωγή προϊόντων ή παροχή των υπηρεσιών. Έτσι, διακρίνονται σε:

**Λειτουργικά στελέχη** : Είναι υπεύθυνα για τους εργαζόμενους οι οποίοι εκτελούν όμοιες ή παρόμοιες εργασίες, δηλαδή μια λειτουργία, όπως είναι η παραγωγή ή η πώληση ενός συγκεκριμένου προϊόντος, το τμήμα Μάρκετινγκ, το τεχνικό τμήμα, το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών, το κοστολόγησης, κ.ο.κ. Τα στελέχη αυτά έχουν συγκεκριμένη και συνήθως υψηλή εξειδίκευση.

**Γενικά στελέχη** : Έχουν την ευθύνη για όλες τις λειτουργίες μιας ολόκληρης μονάδας της επιχείρησης, ή ενός καταστήματος(π.χ. τραπέζης ή Super Market) ή για ολόκληρη την επιχείρηση. Για παράδειγμα, γενικός διευθυντής οικονομικών ή και διοικητικών υπηρεσιών, γενικός διευθυντής παραγωγής, γενικός διευθυντής ασφαλειών ζωής, γενικός διευθυντής επιθεώρησης, διευθυντής αστυνομικού τμήματος κ.ο.κ.

**Γραμμικά στελέχη** : Είναι υπεύθυνα για όσους εργάζονται στα τμήματα που παράγουν το προϊόν ή παρέχουν την υπηρεσία. Τα στελέχη αυτά "ανήκουν" στη γραμμή εξουσίας και η δραστηριότητα των υφισταμένων τους συμβάλλει άμεσα στην παραγωγή του προϊόντος ή την παροχή της

υπηρεσίας. Τέτοια στελέχη π.χ. είναι ο διευθυντής παραγωγής, ο επιβλέπων στη γραμμή συναρμολόγησης, ο υπεύθυνος πωλήσεων, ο υπεύθυνος προϊόντων, ο υπεύθυνος υποδοχής πελατών κ.λ.π.

**Επιτελικά στελέχη** : Είναι τα στελέχη τα οποία προΐστανται των υποστηρικτικών ή επιτελικών τμημάτων της επιχείρησης.

### 1.6.3 ΕΛΕΓΧΟΣ

Ο έλεγχος δεν είναι παρά η διαδικασία της παρακολούθησης των δραστηριοτήτων για να καθοριστεί αν τα διάφορα τμήματα και ο οργανισμός / επιχείρηση χρησιμοποιούν τους πόρους τους ( υλικά, μηχανήματα , χρήματα, πληροφορίες ) με αποτελεσματικότητα και επάρκεια έτσι ώστε να πετύχουν τους αντικειμενικούς σκοπούς τους.

Είναι η διαδικασία δηλαδή κατά τη διάρκεια της οποίας παρακολουθείται και ρυθμίζεται η λειτουργία του οργανισμού , ώστε να εξασφαλισθεί η προσέγγιση των στόχων που τέθηκαν κατά τη διαδικασία του προγραμματισμού. Ο έλεγχος είναι απαραίτητος για την μέτρηση και την αξιολόγηση της απόδοσης του οργανισμού. Είναι μια διαδικασία δυναμική και συνεχής και περιλαμβάνει όλες τις πλευρές του οργανισμού /επιχείρησης.

Τα βασικά στάδια του ελέγχου είναι τα εξής:

1.Καταρχήν τα διοικητικά στελέχη θα πρέπει να καθορίσουν τους στόχους της επιχειρήσεως και να εξηγήσουν στους εργαζόμενους το περιεχόμενο των καθηκόντων της εργασίας τους .

2.Έπειτα θα πρέπει να καθοριστούν τα πρότυπα αποδόσεως και πρότυπα ελέγχου για να είναι δυνατή η επίβλεψη και μέτρηση των πιθανών αποκλίσεων.

Εάν παρουσιαστεί απόκλιση τότε τα διοικητικά στελέχη πρέπει να ενεργοποιήσουν τις κατάλληλες διαδικασίες για να διερευνήσουν τη περίπτωση και να την διορθώσουν .

3.Συνεχίζοντας πρέπει να αναπτυχθούν οι κατάλληλες τεχνικές ελέγχου για την μέτρηση των αποδόσεων της επιχείρησης ως σύνολο .

4.Οι μετρήσεις που έγιναν με τις διάφορες τεχνικές πρέπει να συγκριθούν για να προσδιορισθεί εάν η παρούσα πλησιάζει και κατά πόσο ή αν απομακρύνεται. Αντίστοιχα θα πρέπει να δοθεί έπαινος ή επίπληξη στους εργαζομένους.

5. Τέλος τα διοικητικά στελέχη πρέπει να χρησιμοποιούν κατάλληλες ενέργειες για την διόρθωση κάθε σημαντικής αποκλίσεως .

Τόση ώρα μιλάμε για τεχνικές ελέγχου οπότε καλό θα ήταν να τις αναφέρουμε:

Για κάθε μορφή επιχείρησης έχουμε τις εξής Προειδοποιητικές :

- ✓ Διάγραμμα αιτιών –αποτελεσμάτων (ISHIKAWA)
- ✓ Διεπιχειρησιακές συγκρίσεις
- ✓ Τεχνική αξιολογήσεως και αναθεωρήσεως προγράμματος(PERT)

Τεχνικές ελέγχου γενικής χρήσεως Προειδοποιητικές:

- ✓ Ανάλυση αριθμοδεικτών
- ✓ Ανάλυση νεκρού σημείου κύκλου εργασιών
- ✓ Προϋπολογισμοί

Προληπτικές τεχνικές ελέγχου:

- ✓ Μέθοδοι προσομοιώσεως

Τεχνικές ελέγχου για επιχειρήσεις μεγάλου μεγέθους .

Προειδοποιητικές:

- ✓ Στατιστικός έλεγχος ποιότητας
- ✓ Πρότυπο κόστος

Προληπτικές:

- ✓ Κύκλοι ποιότητας
- ✓ Έλεγχος αποθεμάτων
- ✓ Σύστημα υποδείξεων

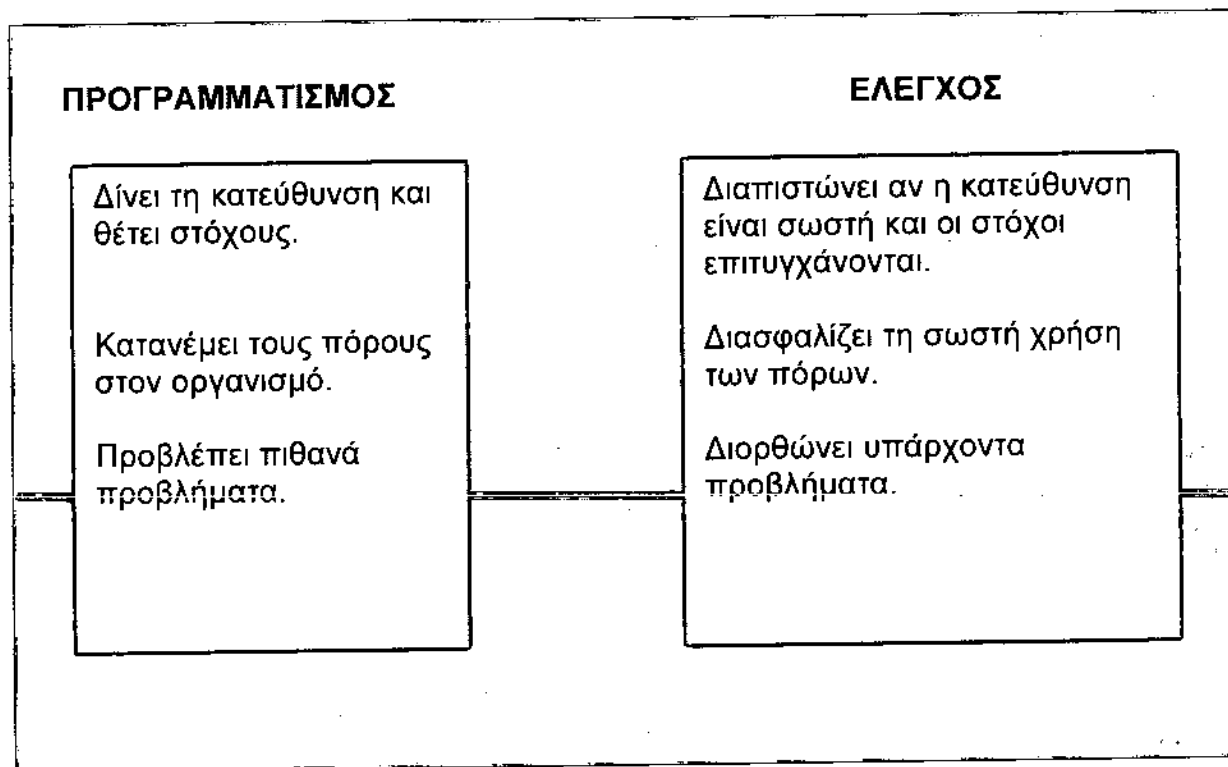
Συνεχείς:

- ✓ Προϋπολογισμοί μηδενικής βάσης

Τα χαρακτηριστικά μιας αποτελεσματικής διαδικασίας ελέγχου είναι ότι ο έλεγχος πρέπει να είναι ακριβής , έγκαιρος , αντικειμενικός. Πρέπει να είναι μια διαδικασία κατανοητή , μια ευέλικτη διαδικασία και πρέπει να βρίσκεται σε αντιστοιχία με τη δομή του οργανισμού .

Κάποιες ανεπιθύμητες παρενέργειες του ελέγχου είναι η προσήλωση στον τύπο σε βάρος της ουσίας , η ικανοποίηση βραχυπρόθεσμων στόχων σε βάρος των μακροπρόθεσμων , η απόκρυψη ή παραποίηση στοιχείων και τέλος η ανθρώπινη αντίδραση στον έλεγχο.

Τελειώνοντας αφού ο έλεγχος ακολουθεί τον προγραμματισμό, εκ των πραγμάτων, θα θέλαμε να προσδιορίσουμε τη σχέση τους. Θα μας βοηθήσει το σχήμα που ακολουθεί :





## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

#### 2.1 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΕΧΝΙΚΗ Ή ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.

Η **Διοίκηση Παραγωγής** μπορεί να ορισθεί σαν η διαδικασία με την οποία επιδιώκεται η πιο αποτελεσματική χρήση της δομής του συστήματος παραγωγής με την εφαρμογή αρχών / κανόνων του προγραμματισμού , της οργάνωσης , της στελέχωσης / διεύθυνσης και του ελέγχου της παραγωγής για την πραγματοποίηση συγκεκριμένων και επιθυμητών στόχων.

Η παραγωγή αποτελεί τη διαρκή διαδικασία μετασχηματισμού δεδομένων εισροών (οικονομικοί πόροι ή συντελεστές της παραγωγής) σε προγραμματισθείσες εκροές (υλικά αγαθά ή υπηρεσίες) .Αυτό αποτελεί την τεχνική έννοια της παραγωγής.

Εδώ πρέπει να διαχωρίσουμε την τεχνική και την οικονομική έννοια της παραγωγής .Τελικός σκοπός της παραγωγής είναι η ικανοποίηση των απεριόριστων αναγκών του ανθρώπου.

Ένα αγαθό που έχει παραχθεί άρτια από τεχνική άποψη δεν θεωρείται ότι έχει παραχθεί άρτια και από οικονομική άποψη , εάν δεν εξυπηρετείται ο παραπάνω σκοπός.

Η οικονομική έννοια της παραγωγής εκτείνεται πέραν του τεχνικού μετασχηματισμού των δεδομένων , εισροών σε προγραμματισθείσες εκροές και περιλαμβάνει κάθε ενέργεια , η οποία συμβάλλει ώστε το αγαθό να φθάσει στον τελικό καταναλωτή ή την επιχείρηση , εφόσον πρόκειται για αγαθά έμμεσης κατανάλωσης.

Δηλαδή η παραγωγή ενός αγαθού μπορεί να τελειώνει τεχνικά αλλά συνεχίζεται οικονομικά μέχρι τη στιγμή κατά την οποία επέρχεται η άμεση ή έμμεση κατανάλωσή του .

Έτσι στην οικονομική έννοια της παραγωγής περιλαμβάνεται εκτός από την τεχνική έννοια (τεχνικός μετασχηματισμός) και κάθε παροχή υπηρεσίας , η οποία επιτρέπει ώστε το αγαθό να είναι διαθέσιμο στον τελικό καταναλωτή ή την επιχείρηση στην κατάλληλη ποσότητα και ποιότητα , το κατάλληλο κόστος και στον κατάλληλο χρόνο και τόπο.

Αποτελεσματικότητα παραγωγής είναι ένα σχετικό μέγεθος (λόγος) και σημαίνει πόσο αποτελεσματικά χρησιμοποιούνται οι διαθέσιμοι πόροι (εισροές) για την παραγωγή μιας μονάδας προϊόντος (εκροή).

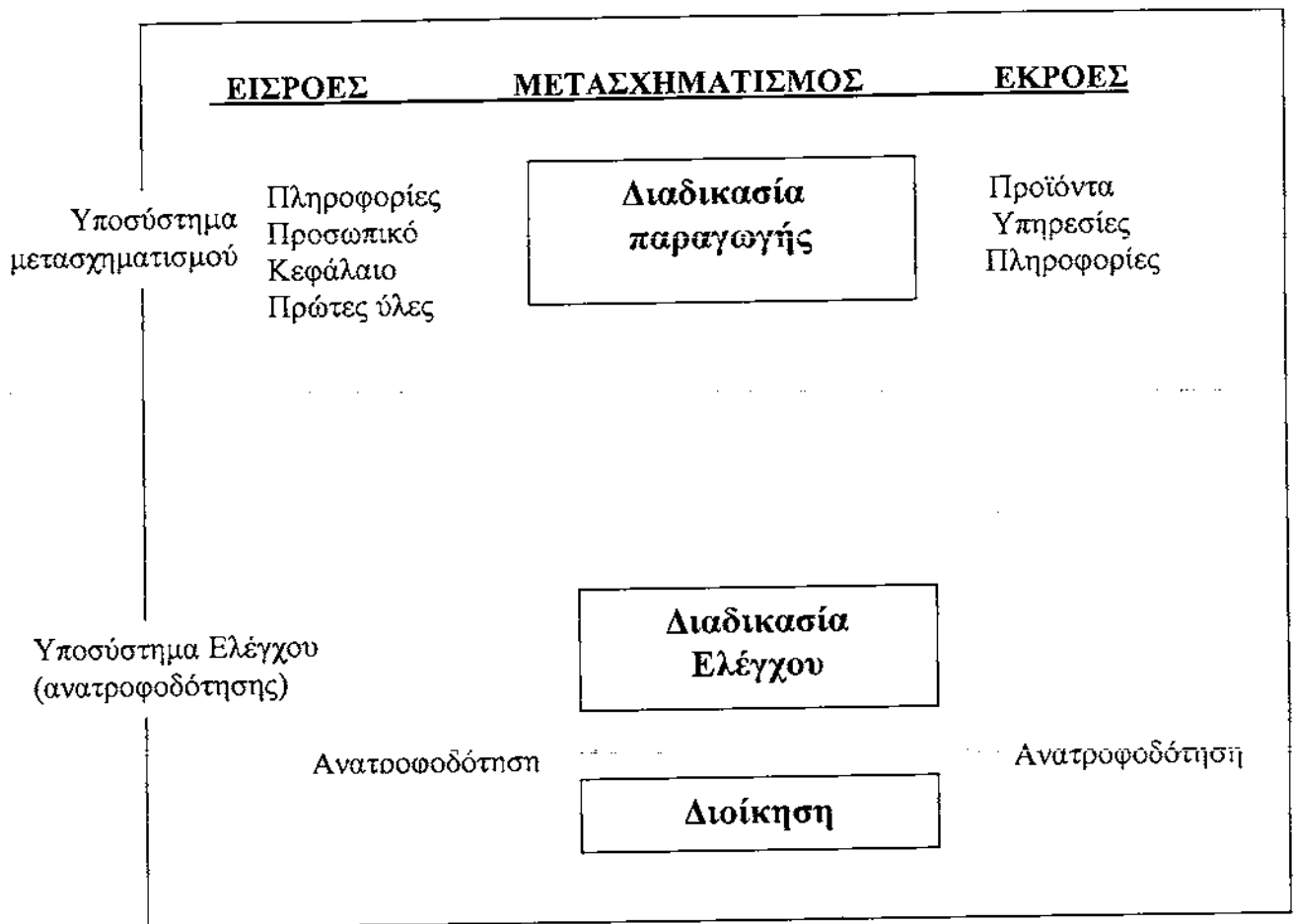
**Βασικά προβλήματα συστήματος παραγωγής :**

- ✓ Προβλήματα στη σχεδίαση του συστήματος παραγωγής.
- ✓ Σχεδίαση και επιλογή των προϊόντων .
- ✓ Σχεδίαση και επιλογή της παραγωγικής ικανότητας.
- ✓ Σχεδίαση και επιλογή της παραγωγικής διαδικασίας και του αντίστοιχου μηχανικού εξοπλισμού .
- ✓ Σχεδίαση και επιλογή του τόπου εγκατάστασης του συστήματος παραγωγής.
- ✓ Σχεδίαση του χώρου εγκατάστασης του συστήματος παραγωγής.
- ✓ Σχεδίαση και μελέτη της εργασίας .
- ✓ Προβλήματα στον έλεγχο και προγραμματισμό του συστήματος παραγωγής .
- ✓ Προγραμματισμός παραγωγής .
- ✓ Έλεγχος αποθεμάτων και παραγωγής.
- ✓ Έλεγχος ποιότητας παραγωγής.
- ✓ Έλεγχος κόστους παραγωγής .
- ✓ Συντήρηση και αξιοπιστία του συστήματος παραγωγής.

Παρακάτω θα δούμε ένα σύστημα παραγωγής το οποίο περιλαμβάνει το υποσύστημα μετασχηματισμού και το υποσύστημα ελέγχου.

Το παρακάτω σύστημα παραγωγής είναι του τύπου «εισροών-εκροών» και αποτελεί τη βασική μορφή των συστημάτων παραγωγής .Κάθε σύστημα παραγωγής μπορεί να ληφθεί σαν ένα σύνολο υποσυστημάτων που καθένα έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά :

Εισροές – διαδικασία μετασχηματισμού – εκροές – διαδικασία ελέγχου (ανατροφοδότησης).



Έχουμε διάφορες κατηγορίες διαδικασίας παραγωγής :

1. Συνεχής , διακεκομμένη ροή και σταθερή θέση
2. Διαδικασίες παραγωγής υλικών αγαθών
- 3 Διαδικασίες παροχής υπηρεσιών

Η μηχανοποίηση και αυτοματοποίηση της παραγωγής μαζί με τον καταμερισμό της εργασίας (Adam Smith) αποτέλεσαν τα βασικά χαρακτηριστικά της λεγόμενης βιομηχανικής επανάστασης .

Με την αυτοματοποίηση επιδιώχθηκε βασικά η απαλλαγή του ανθρώπου από ορισμένες θέσεις εργασίας της παραγωγικής διαδικασίας με απώτερο σκοπό την εξασφάλιση μεγαλύτερης ομοιομορφίας του προϊόντος και αυξημένης απόδοσης του μηχανικού εξοπλισμού .

## 2.2 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΜΠΟΡΙΚΗ Ή ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.

Μάρκετινγκ είναι η διαδικασία η οποία συνδυάζει τα μέσα της επιχείρησης με τις ανάγκες του καταναλωτή με στόχο κάποιο κέρδος για την επιχείρηση. Η επιχείρηση η οποία οδηγείται από το Μάρκετινγκ είναι αυτή που τοποθετεί τον καταναλωτή στο επίκεντρο της όλης επιχειρηματικής δραστηριότητας της και θέτει ως αποστολή της να έχει πάντα ικανοποιημένους πελάτες . Το μάρκετινγκ δεν είναι η πώληση αν και η πώληση είναι μέρος του μάρκετινγκ. Η πώληση είναι να κάνεις τον καταναλωτή να αγοράσει αυτό που πουλάς, ενώ το μάρκετινγκ είναι να πουλήσεις στον καταναλωτή αυτό που θέλει.

Με άλλα λόγια, το μάρκετινγκ προϋπάρχει της πώλησης με την έννοια ότι ξεκινάει πολύ πριν δημιουργηθεί το προς πώληση προϊόν. Πρώτα εξακριβώνονται οι ανάγκες και οι επιθυμίες των καταναλωτών καθώς και η δυνατότητα της επιχείρησης να τις καλύψει επικερδώς και ύστερα δημιουργείται το προϊόν. Και το μάρκετινγκ δεν σταματάει εκεί. Βρίσκεται σε συνεχή αλληλεπίδραση με την αγορά και μετά την δημιουργία του προϊόντος. Το μάρκετινγκ εμπεριέχει τις δραστηριότητες της διαφήμισης , της προώθησης , τα των πωλήσεων, των δημοσίων σχέσεων αλλά δεν περιορίζεται σε αυτές. Γεγονός παραμένει, πάντως, ότι η καλύτερη διαφημιστική καμπάνια δεν μπορεί να στηρίξει ένα κακό προϊόν, ένα προϊόν δηλαδή που έχει σχεδιαστεί χωρίς να έχουν ληφθεί υπόψη οι ανάγκες και οι επιθυμίες των καταναλωτών – στην πραγματικότητα θα το «σκοτώσει» .

Πολλές φορές, δυστυχώς, οι εταιρίες προσπαθούν να λύσουν θέματα που άπτονται του μάρκετινγκ απλά και μόνο ξοδεύοντας τεράστια ποσά σε διαφημιστικές καμπάνιες που μπορεί μεν να κερδίζουν βραβεία δημιουργικότητας αλλά δεν έχουν καμία θετική επίδραση στην προώθηση του προϊόντος γιατί έχουν σχεδιαστεί χωρίς να έχει προηγουμένως υπάρξει ο σωστός σχεδιασμός μάρκετινγκ. Όταν η διαφήμιση καλείται να λύσει προβλήματα μάρκετινγκ (και όχι προβλήματα επικοινωνιακά) αποτυγχάνει οικτρά .

Λίγες είναι οι επιχειρήσεις που έχουν οργανωμένο τμήμα μάρκετινγκ ενώ ακόμη και αυτές που έχουν τέτοιο τμήμα τις περισσότερες φορές έχουν τμήμα πωλήσεων και όχι μάρκετινγκ.

Ακόμη, όμως, και η ύπαρξη ενός πραγματικού τμήματος μάρκετινγκ δεν σημαίνει ότι «μάρκετινγκ είναι αυτό που κάνει το τμήμα μάρκετινγκ» διότι το μάρκετινγκ δεν είναι δουλειά ενός τμήματος αλλά μια φιλοσοφία που πρέπει να εμποτίζει κάθε κύτταρο της επιχείρησης.

Ο βασικός στόχος του μάρκετινγκ (ειδικότερα προς τα καταναλωτικά αγαθά δηλαδή αυτά που καταναλώνονται / αναλύσκονται) είναι οι επαναλαμβανόμενες πωλήσεις.

Ειδικότερα τα στελέχη μάρκετινγκ μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού προσπαθούν να δημιουργήσουν μία μακροχρόνια σχέση με τον πελάτη προσφέροντας υψηλή αξία για τον καταναλωτή στα προϊόντα τους, αξία υψηλότερη από τα αντίστοιχα προϊόντα του ανταγωνισμού. Μέσα από την υψηλότερη αυτή αξία επιτυγχάνεται το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης, δηλαδή η υπεροχή της ίδιας και των προϊόντων της έναντι του ανταγωνισμού.

Γενικά μπορούμε να πούμε ότι το μάρκετινγκ πέρασε από διάφορες φάσεις μέχρι να εξελιχθεί στην σημερινή του μορφή, αυτή που ονομάζουμε αντίληψη (ή φιλοσοφία) του μάρκετινγκ (marketing concept).

### **1. Η αντίληψη της παραγωγής (production concept).**

Σύμφωνα με αυτήν οι καταναλωτές θα προτιμήσουν εκείνα τα προϊόντα που είναι ευρέως διαθέσιμα και έχουν χαμηλή τιμή. Ωστόσο, στην εποχή μας η παραγωγή των προϊόντων είναι εύκολη υπόθεση για τις περισσότερες εταιρίες.

Το πρόβλημα δεν είναι τεχνικό. Το πρόβλημα είναι να παραχθούν τα προϊόντα που χρειάζονται και επιθυμούν οι καταναλωτές.

### **2. Η αντίληψη του προϊόντος (product concept).**

Σύμφωνα με αυτήν, οι καταναλωτές θα προτιμήσουν εκείνα τα προϊόντα που προσφέρουν την καλύτερη ποιότητα, χαρακτηριστικά κ.λπ.

Το πρόβλημα με αυτήν την αντίληψη είναι ότι πολλές φορές η ποιότητα καθορίζεται από τους κατασκευαστές του προϊόντος και όχι από τους πελάτες. Η επιχείρηση ερωτεύεται το προϊόν της αντί να ερωτευθεί τους πελάτες της και θεωρεί ότι «ξέρει καλύτερα». Διακατέχεται από μια εσωστρέφεια ενώ θα

έπρεπε να παρακολουθεί αέναα τις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών και να δημιουργεί τα ανάλογα προϊόντα.

### **3. Η αντίληψη της πώλησης (selling concept).**

Σύμφωνα με αυτήν την αντίληψη, οι καταναλωτές πρέπει να πειστούν ώστε να αγοράσουν το προϊόν. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η αντίληψη αυτή συνίσταται στο να πουλήσουμε αυτό που φτιάχνουμε και όχι αυτό που θέλουν οι πελάτες.

Η αντίληψη αυτή είναι προφανές ότι δεν συνεισφέρει στην επιτυχία της επιχείρησης και αυτό διότι επικεντρώνεται στις ανάγκες του πωλητή, απασχολείται κυρίως δηλαδή με την ανάγκη του πωλητή να μετατρέψει σε χρήμα τα προϊόντα του και όχι με τις ανάγκες του πελάτη.

Η αντίληψη της πώλησης έχει εσω-εξωτερική κατεύθυνση. Εκκινεί, δηλαδή, από το εσωτερικό της επιχείρησης, επικεντρώνεται στα προϊόντα της επιχείρησης, απαιτεί ένταση της προσπάθειας πώλησης και της προώθησης και εξασφαλίζει (βραχυπρόθεσμα) κέρδη μέσω των πωλήσεων.

Το πρόβλημα με την αντίληψη της πώλησης είναι ότι, ακόμη και αν πεισθούν οι καταναλωτές να αγοράσουν το προϊόν, δεν θα μείνουν ικανοποιημένοι από αυτό αν δεν καλύπτει τις ανάγκες τους με αποτέλεσμα να χάσουν την εμπιστοσύνη τους στην εταιρία αλλά και να κάνουν δυσμενή σχόλια γι' αυτήν σε άλλους εν δυνάμει πελάτες. Και, φυσικά, αυτό δεν είναι ό,τι καλύτερο για μια επιχείρηση. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι η αντίληψη της πώλησης είναι η κυρίαρχη αντίληψη στις ελληνικές επιχειρήσεις. Όπως, όμως, έχει πει και ο Drucker: «Ο σκοπός του μάρκετινγκ είναι να κάνει την πώληση αχρείαστη.»

### **4. Η αντίληψη του μάρκετινγκ (marketing concept).**

Σύμφωνα με την αντίληψη αυτή, το κλειδί για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης συνίσταται στον καθορισμό των αναγκών και επιθυμιών των αγορών – στόχων και στην εξασφάλιση της απαραίτητης ικανοποίησής τους, περισσότερο επιτυχημένα και αποδοτικά από ό,τι οι ανταγωνιστές μπορούν να το κάνουν.

Σε αντίθεση με την αντίληψη της πώλησης, η αντίληψη του μάρκετινγκ έχει εξω-εσωτερική κατεύθυνση. Εκκινεί από το περιβάλλον της επιχείρησης,

δηλαδή από τη διερεύνηση της αγοράς, επικεντρώνεται στις ανάγκες του πελάτη, απαιτεί ένταση της συνολικής προσπάθειας μάρκετινγκ και εξασφαλίζει κέρδη μέσω της ικανοποίησης των πελατών.

#### **5. Η αντίληψη του κοινωνικού μάρκετινγκ (societal marketing concept).**

Σύμφωνα με αυτήν, την νεότερη αντίληψη του μάρκετινγκ, ισχύει ό,τι και στην προαναφερθείσα αντίληψη του μάρκετινγκ με την διαφορά ότι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και η μακροπρόθεσμη ευημερία του καταναλωτή αλλά και της κοινωνίας στο σύνολό της.

Τα κύρια στοιχεία του μάρκετινγκ είναι τα λεγόμενα 4 P που προκύπτουν από τις αγγλικές λέξεις:

- Product (Προϊόν)
- Price (Τιμή)
- Place (Τόπος)
- Promotion (Προώθηση)

Τα 4 P σχηματίζουν το μίγμα μάρκετινγκ (marketing mix).

#### **Προϊόν**

Αναλυτικότερα για το προϊόν, το στέλεχος του τμήματος μάρκετινγκ πρέπει να λάβει υπόψη του τα χαρακτηριστικά του, τις ιδιότητες του, την αξία που προσφέρει στον καταναλωτή τόσο χρηστική (δηλαδή με τη χρήση του προϊόντος) όσο και τη συναισθηματική (το στυλ, κύρος του προϊόντος όπως π.χ. ένα γρήγορο αυτοκίνητο).

#### **Τιμή**

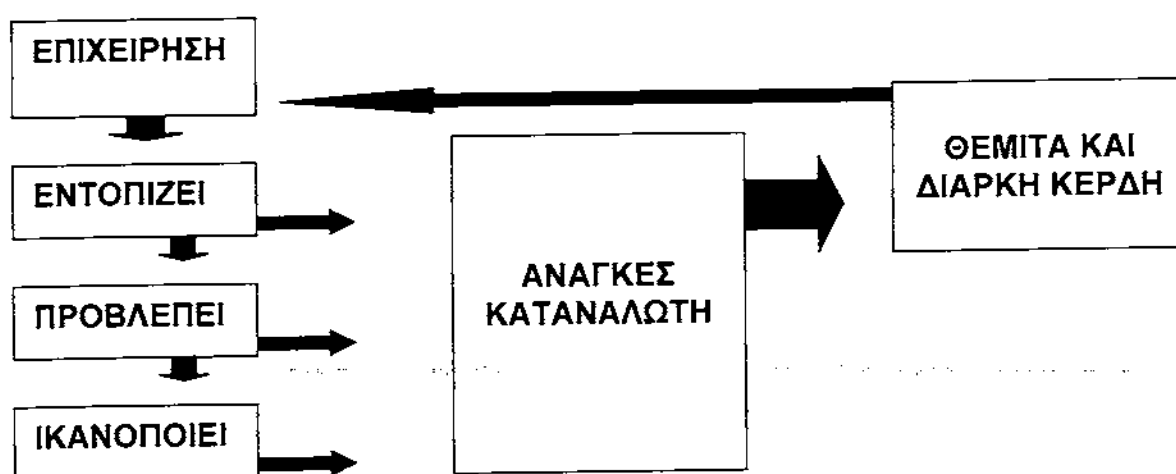
Όσον αφορά την τιμολόγηση αυτή πρέπει να είναι αντίστοιχη του προϊόντος, της ποιότητας κατασκευής του και της αξίας που προσφέρει στον καταναλωτή (τόσο χρηστική αξία όσο και συναισθηματική). Έτσι μπορεί ένα απλό αντικείμενο με πολύ μικρό κόστος κατασκευής, μεσαίας ποιότητας και χωρίς μεγάλη χρησιμότητα (π.χ. ένα μπρελόκ) να πωλείται ακριβά λόγω της συναισθηματικής αξίας που προσφέρει (π.χ. ένα μπρελόκ με το σήμα της Ferrari).

## Διανομή

Τα κανάλια διανομής (τόπος) συνίστανται στην εξεύρεση των κατάλληλων σημείων πώλησης των προϊόντων ή των υπηρεσιών . Επίσης συνίστανται στη γεωγραφική κάλυψη που προσφέρουν. Αποφάσεις που σχετίζονται με τα κανάλια διανομής έχουν πολύ μεγάλη σημασία (χωρίς να υποτιμάται η μεγάλη σημασία των υπόλοιπων στοιχείων του μίγματος μάρκετινγκ) διότι τα μέρη στα οποία διατίθενται ή όχι τα προϊόντα επηρεάζουν άμεσα τις πωλήσεις.

## Προώθηση

Τέλος η προώθηση ή αλλιώς το μίγμα προβολής και επικοινωνίας (ή μίγμα επικοινωνίας) συνίσταται στην: Διαφήμιση, Προσωπική Πώληση, Προώθηση Πωλήσεων και στις Δημόσιες Σχέσεις. Η διαφήμιση μπορεί να γίνει με πολλά μέσα π.χ. τηλεόραση, αφίσες, περιοδικά, ραδιόφωνο κ.α. Η προσωπική πώληση γίνεται μέσω της πωλητών της επιχείρησης. Η προώθηση συνίσταται σε ενέργειες που σκοπό έχουν να επιτύχουν μεγαλύτερες πωλήσεις π.χ. κουπόνια, δωρεάν δείγματα, προώθηση μέσα στο κατάστημα κ.α. Τέλος οι δημόσιες σχέσεις αποσκοπούν στη δημιουργία δημοσιότητας και θετικής εικόνας για την επιχείρηση και τα προϊόντα που διαθέτει.



\*Η φιλοσοφία του Μάρκετινγκ σύμφωνα με τον ορισμό του Βρετανικού Ινστιτούτου.



## 2.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ

Όπως γνωρίζουμε η επιχείρηση λειτουργεί μέσα σε δύο κύκλους τον παραγωγικό και το χρηματικό κύκλο. Ο τελικός στόχος της χρηματοδοτικής Διοίκησης την οποία θα αναφέρουμε εδώ είναι η μεγιστοποίηση της αγοραίας αξίας της επιχείρησης και συνεπακόλουθα μεγιστοποίηση του πλούτου των μετόχων της επιχείρησης.

Η χρηματοοικονομική Διοίκηση αφορά αποφάσεις που σχετίζονται με την απόκτηση , χρηματοδότηση και διαχείριση περιουσιακών στοιχείων μιας επιχείρησης με συγκεκριμένο στόχο .Μέσα στο πλαίσιο των στρατηγικών αλλά και τακτικών αποφάσεων μιας επιχείρησης , οι διοικούντες αντιμετωπίζουν δύο βασικές κατηγορίες αποφάσεων που αποτελούν το αντικείμενο της χρηματοοικονομικής διοίκησης:

1. **Επενδυτικές αποφάσεις.** ( π.χ Ποιο είναι το βέλτιστο μέγεθος επιχείρησης; Ποια συγκεκριμένα ενεργητικά στοιχεία θα έπρεπε να αποκτηθούν ;Ποια ενεργητικά στοιχεία θα έπρεπε να διατηρηθούν ;)
2. **Χρηματοδοτικές αποφάσεις .** ( π.χ Ποιο είναι το κατά περίπτωση καταλληλότερο είδος χρηματοδότησης; Ποίο είναι το βέλτιστο μίγμα χρηματοδότησης; Ποία είναι η κατάλληλη μερισματική πολιτική;)

Η Χρηματοοικονομική Λειτουργία της επιχείρησης λειτουργεί διαμεσολαβητικά ανάμεσα στην επιχειρηματική δραστηριότητα με τις λοιπές λειτουργίες της επιχείρησης και τις χρηματοπιστωτικές αγορές .

### **Αρχές ορθής χρηματοδότησης των επιχειρήσεων :**

- ✓ Η διάρκεια δέσμευσης κεφαλαίου κάθε περιουσιακού στοιχείου πρέπει να είναι μικρότερη ή ίδια από την διάρκεια χρηματοδότησης , του περιουσιακού στοιχείου. Εάν συμβεί το αντίθετο η επιχείρηση σπαταλά πόρους αναποτελεσματικά και αποκτά κινδύνους.
- ✓ Ένα μέρος των περιουσιακών στοιχείων μικρής διάρκειας πρέπει απαραίτητως να χρηματοδοτείται με κεφάλαια μικρής διάρκειας.

Αυτό πρέπει να συμβαίνει γιατί ένα μέρος του κυκλοφορούν συμπεριφέρεται ως επένδυση μεγάλης διάρκειας.

- ✓ Ένα μέρος των περιουσιακών στοιχείων μεγάλης διάρκειας πρέπει να χρηματοδοτούνται με ΙΔΙΑ κεφάλαια και συγκεκριμένα με μετοχικό κεφάλαιο.

Στην Χρηματοοικονομική Διοίκηση συναντάμε και την Χρηματοδοτική μίσθωση ή όπως είναι γνωστή και στο ευρύτερο κοινό Leasing.

Πρόκειται για μία μορφή μακροχρόνιας χρηματοδότησης- παγίων στοιχείων κατά βάση – κατά την οποία ο ιδιοκτήτης ενός περιουσιακού στοιχείου (εκμισθωτής) το παραχωρεί προς χρήση στον χρηματοδοτούμενο (μισθωτής) για μια προσυμφωνημένη περίοδο και έναντι προσυμφωνημένων περιοδικών καταβολών (μισθωμάτων).

Η Χρηματοδοτική μίσθωση διακρίνεται σε :

1. *Χρηματοοικονομική μίσθωση (financial leasing).*

Σε αυτή την περίπτωση ο μισθωτής είναι υπεύθυνος για τις δαπάνες χρήσης του περιουσιακού στοιχείου και δεν προβλέπεται ακύρωση ή διακοπή της συμφωνίας προ του τέλους της προκαθορισμένης λήξης. Η σύμβαση είναι συνήθως μακροχρόνια και καταλήγει σε εξαγορά του περιουσιακού στοιχείου από τον μισθωτή.

2. *Λειτουργική μίσθωση (operating leasing).*

Σε αυτή την περίπτωση ο εκμισθωτής είναι επιφορτισμένος με το κόστος χρήσης του περιουσιακού στοιχείου και συνήθως προσφέρονται υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης και συντήρησης από τον εκμισθωτή. Υπάρχει δυνατότητα διακοπής της συμφωνίας νωρίτερα από την προκαθορισμένη λήξη. Η σύμβαση είναι μικρότερης διάρκειας και αφορά σε περιουσιακά στοιχεία που δεν είναι εξειδικευμένα και χρησιμοποιούνται από πολλές επιχειρήσεις.

## 2.4 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ Ή ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.

Η εξέλιξη στο χώρο της υπηρεσίας προσωπικού στις ιδιωτικές κυρίως , επιχειρήσεις αρχίζει μετά το Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο και ιδίως στη δεκαετία του 1950. Αρχικά τα καθήκοντα του προσωπάρχη , τα οποία περιελάμβαναν κυρίως εργασίες ρουτίνας , ασκούσε ο λογιστής ή κάποιος άλλος από το λογιστήριο.

Αργότερα επειδή οι επιχειρήσεις μεγάλωναν και άρχισαν να απασχολούν όλο και περισσότερο προσωπικό , σκέφτηκαν να αναθέσουν την εργασία αυτή σε κάποιο υπάλληλο. Φυσικά επειδή δεν είχαν διαμορφωθεί καθήκοντα , λειτουργίες κλπ. στοιχεία ανέθεταν συνήθως τη δραστηριότητα αυτή στο λιγότερο ικανό υπάλληλο. Αργότερα έχοντας ανάγκη μιας καλύτερης οργάνωσης πειθαρχίας και τήρησης κανόνων εργασίας σκέφτηκαν ότι οι άνθρωποι με αυτή την εμπειρία θα μπορούσαν να είναι απόστρατοι στρατιωτικοί .

Όλα αυτά βέβαια πολύ απέχουν από τον επαγγελματία manager , το Διευθυντή προσωπικού , όπως τον ζητάνε σήμερα οι επιχειρήσεις και όπως διαμορφώνονται οι τάσεις στη Διοίκηση Προσωπικού .

Το 1960 με την είσοδο των πολυεθνικών εταιριών στη χώρα μας αρχίζει σιγά σιγά να αλλάζει και ο τρόπος λειτουργίας του τμήματος Προσωπικού. Έτσι σήμερα η Διοίκηση Προσωπικού έχει εξελιχθεί και στη χώρα μας σε μια δυναμική υπηρεσία μέσα στην επιχείρηση.

Το 1962 ιδρύθηκε ο Ευρωπαϊκός Σύνδεσμος Στελεχών Διοίκησης Προσωπικού και έχει κύριες επιδιώξεις τις εξής:

- ✓ Τη διάδοση γνώσεων και πληροφοριών σχετικά με τη διοίκηση Προσωπικού.
- ✓ Το καθορισμό του ειδικού ρόλου της Διοίκησης Προσωπικού στη βιομηχανία , το εμπόριο και τις υπηρεσίες.
- ✓ Την καθιέρωση του επαγγέλματος του Διευθυντή Προσωπικού και τη διαρκή αναβάθμιση του.
- ✓ Την αντιπροσώπευση της Διοίκησης Προσωπικού σε Ευρωπαϊκό και Παγκόσμιο επίπεδο.

Στη χώρα μας το 1978 ιδρύθηκε ο Σύνδεσμος Στελεχών Διοίκησης Προσωπικού , από στελέχη του τμήματος διαφόρων εταιριών , με σκοπό την προαγωγή και του θεσμού και του έργου των στελεχών της Διεύθυνσης Προσωπικού, την ανάπτυξη και σύσφιξη των επαγγελματικών σχέσεων και μελών του με την:

Ανταλλαγή απόψεων , γνώμων και εμπειριών καθώς και με τη μελέτη και διεύρυνση θεμάτων σχετικών προς τη διοίκηση προσωπικού και τις ανθρώπινες σχέσεις. Τη δημιουργία και ανάπτυξη σχέσεων στην Ελλάδα και διεθνώς με αντίστοιχους συνδέσμους ομοειδών σκοπών.

Την επιμόρφωση στελεχών Διοίκησης Προσωπικού στην Ελλάδα και τη δημιουργία νέων στελεχών που να διαθέτουν την απαραίτητη επαγγελματική συνέπεια και κατάρτιση. Την παρακολούθηση των εξελίξεων σε θέματα προσωπικού στην Ελλάδα και διεθνώς και την ενημέρωση των ενδιαφερομένων.

Διοικείται από 7μελές Δ.Σ και είναι μέλος του Ευρωπαϊκού και Παγκοσμίου Συνδέσμου Στελεχών Διοίκησης Προσωπικού.

Η Διοίκηση Προσωπικού έχει να κάνει με τους ανθρώπινους πόρους μίας επιχείρησης που αποτελούν σήμερα το πιο σημαντικό συντελεστή της παραγωγής .Αποτελεί μια βασική ξεχωριστή λειτουργία του management και συνεπώς ασκείται απ'όλα τα επίπεδα της ιεραρχικής διοικητικής πυραμίδας και σε όλους τους τομείς μιας οργάνωσης.

Η διοίκηση προσωπικού προσεγγίζεται με τους εξής διαφορετικούς τρόπους:

Αφορά το χειρισμό της ανθρώπινης συμπεριφοράς των εργαζομένων μέσα στην επιχείρηση και περιλαμβάνει την Ηγεσία-Καθοδήγηση , Υποκίνηση και Επικοινωνία , την δυναμική ομάδων.

Αναλυτικότερα αφορά τη καθοδήγηση και το συντονισμό της ανθρώπινης δραστηριότητας για την πραγματοποίηση των στόχων της επιχείρησης. Η προσπάθεια δε κινητοποίησης των εργαζομένων προς ορισμένη κατεύθυνση , αποτελεί τη πιο δύσκολη δραστηριότητα του manager , γιατί έχει να αντιμετωπίσει τον άνθρωπο , του οποίου η συμπεριφορά είναι δύσκολο να προσδιοριστεί προς ορισμένη κατεύθυνση.

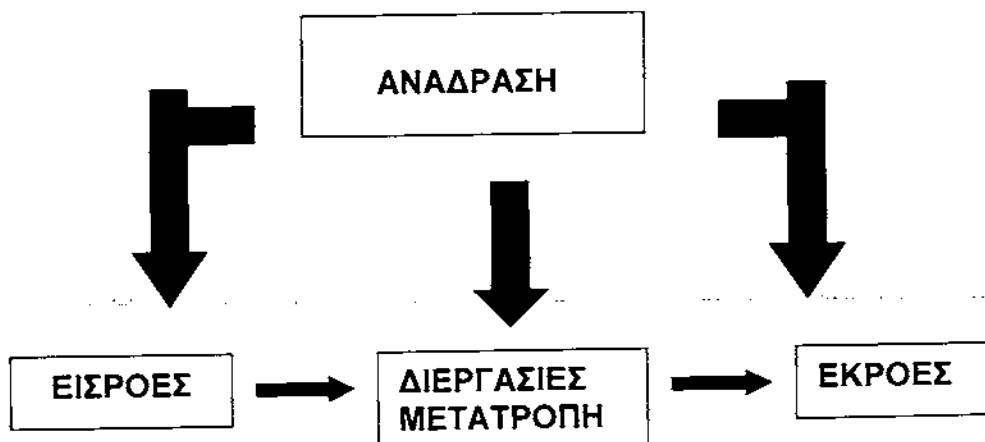
Με τη Διοίκηση Προσωπικού επιδιώκεται η εφαρμογή πολιτικής που θα αποβλέπει στην ταύτιση των στόχων της επιχείρησης με τους στόχους των εργαζομένων.

Το έργο τη διοίκησης συνιστάται στην εφαρμογή κινήτρων συμπεριφοράς , τα οποία αποβλέπουν στη βελτίωση του βαθμού ολοκλήρωσης του έμφυχου δυναμικού της επιχείρησης με τους στόχους της επιχείρησης .Από το βαθμό της ολοκλήρωσης εξαρτάται και ο βαθμός αξιοποίησης του εργατικού προσωπικού στον επιχειρησιακό χώρο , ενώ ο βαθμός αξιοποίησης του εργατικού προσωπικού είναι συνάρτηση της ικανοποίησης των ατομικών στόχων των εργαζομένων.

Ο άλλος τρόπος προσέγγισης της Διοίκησης Προσωπικού ως οργανωτική λειτουργία είναι, αναφέρεται, όπως και σε όλες τις άλλες λειτουργίες του management ,στις δραστηριότητες (ειδικές ή τυπικές ή βασικές λειτουργίες)που περιλαμβάνει η λειτουργία διοίκησης Προσωπικού.

Τις εξής:

- ✓ Καταρχήν ο προγραμματισμός ανθρώπινων πόρων (σχεδιασμός οργανογράμματος ,ανάλυση εργασίας).
- ✓ έπειτα η στελέχωση(προσέλκυση και επιλογή υποψηφίων),
- ✓ η εκπαίδευση και ανάπτυξη ανθρωπίνων πόρων ,
- ✓ οι ανταμοιβές εργαζομένων (καθορισμός αμοιβών ,παρακίνηση των εργαζομένων) ,
- ✓ η διαχείριση της απόδοσης (παρακολούθηση ,αξιολόγηση ,βελτίωση)
- ✓ και τέλος οι εργασιακές σχέσεις.



\*Η Διοίκηση Ανθρώπινων πόρων ως σύστημα.

## 2.5 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Δ.Ο.Π).

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι τρόπος Διοίκησης και αφορά την αξιολόγηση , την αποτελεσματικότητα , την αποδοτικότητα , την ελαστικότητα και την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης

Η Δ.Ο.Π συνιστά μια νέα προσέγγιση της διοικητικής και εκφράζει μια νέα «φιλοσοφία» και ένα νέο «πολιτισμό» , για την αντιμετώπιση των πολύπλοκων προβλημάτων μιας σύγχρονης επιχείρησης , η οποία αναπτύσσει δραστηριότητα μέσα σε ένα συνεχώς αυξανόμενο και μεταβαλλόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Έχει γίνει αποδεκτό ότι , η βελτίωση της ποιότητας σε προϊόντα /υπηρεσίες είναι βασική και θεμελιώδης , για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και , συνεπώς , του μεριδίου στην αγορά , στον Ιδιωτικό αλλά και στο Δημόσιο τομέα οικονομικής δραστηριότητας.

Στη φιλοσοφία της Δ.Ο.Π ,κυριαρχούν 3 βασικά χαρακτηριστικά . Καταρχήν η δέσμευση , ότι δηλαδή τα ανώτερα στελέχη και οι εργαζόμενοι δεσμεύονται για συνεχή βελτίωση της ποιότητας και καινοτομία . Ύστερα η γνώση. Τα ανώτερα στελέχη και οι εργαζόμενοι γνωρίζουν κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές για την αλλαγή που επιθυμούν. Τέλος είναι η συμμετοχή. Όλοι συμμετέχουν σε μια ομάδα για την κοινωνική αλλαγή μέσα στην επιχείρηση.

Με λίγα λόγια η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας δεν συνδέεται με μια συγκεκριμένη διαδικασία ή ένα συγκεκριμένο τμήμα ή με τις αρμοδιότητες ενός διευθυντή της επιχείρησης. Αφορά όλους μέσα στην επιχείρηση και απαιτεί μια νέα συμπεριφορά και ένα νέο δίκτυο σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων.

Ας αναφερθούμε όμως στους βασικούς στόχους που επιδιώκονται με την Δ.Ο.Π .

Ο πρώτος βασικός στόχος της Δ.Ο.Π είναι το υψηλό επίπεδο ποιότητας με διαρκή βελτίωση της .Η παραδοσιακή Διοικητική δίνει προτεραιότητα στο κόστος μα τέταρτη προτεραιότητα την ποιότητα .

Επόμενος στόχος είναι η ικανοποίηση των προτιμήσεων αναγκών του πελάτη. Είναι απαραίτητο να γίνουν κατανοητές οι ανάγκες όχι μόνο των εξωτερικών αλλά και των εσωτερικών πελατών ώστε η εφαρμογή της Δ.Ο.Π

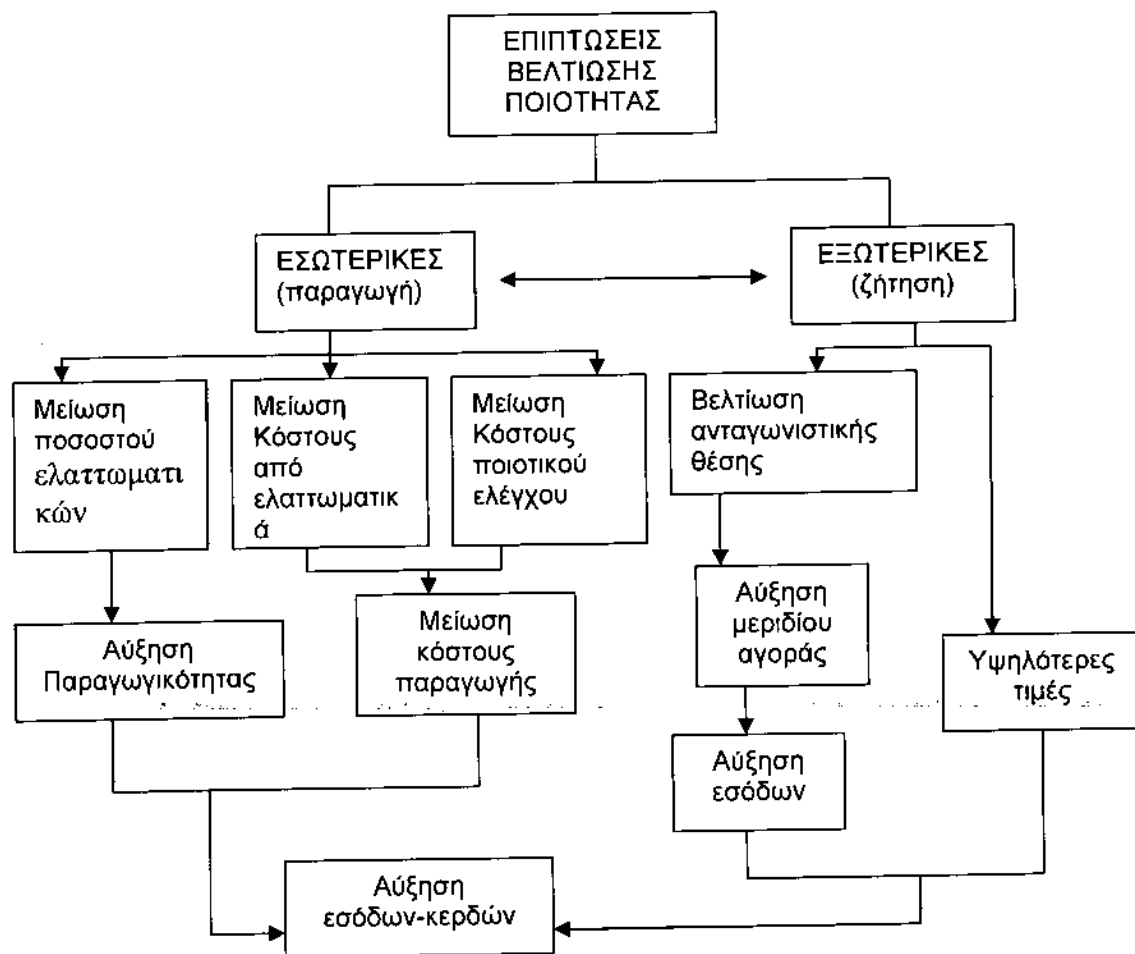
να εξασφαλίζει τη βελτίωση της ποιότητας όχι μόνο του προϊόντος αλλά και των διαδικασιών παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης.

Ένας άλλος στόχος είναι η πρόληψη των ελαττωματικών με αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους. Η βελτίωση της ποιότητας με τον παραδοσιακό έλεγχο, κατά η μετά την παραγωγή του προϊόντος /υπηρεσίας, αυξάνει το κόστος, αλλά και περιορίζει τη δυνατότητα ανεύρεσης των αιτιών.

Επίσης βασικό στόχο αποτελεί και η ευκαμψία του συστήματος εφοδιασμού –παραγωγής – διανομής – εξυπηρέτησης για αναγκαίες προσαρμογές.

Ύστερα έχουμε τη καθολική συμμετοχή και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από διαλειτουργικές ομάδες εργασίας. Το ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι και θα είναι ο κυρίαρχος παράγοντας σε ένα σύστημα παραγωγής-διανομής, δεν υπάρχει καμία αμφιβολία.

Τέλος έχουμε την αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας που αποτελεί ένα σημαντικό στόχο της Δ.Ο.Π.



\*Επιπτώσεις βελτίωσης της ποιότητας πάνω στα κέρδη της επιχείρησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

### ΘΕΩΡΙΕΣ Ή ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΣ.

Η παρουσίαση διαφόρων θεωρητικών προσεγγίσεων στη διοικητική επιστήμη κρίνεται απαραίτητη, με δεδομένο ότι αυτές αποτελούν το υπόβαθρο της περαιτέρω έρευνας και μελέτης των συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των επιχειρήσεων.

Οι θεωρίες (άλλοι χρησιμοποιούν τον όρο 'μοντέλα' ή υποδείγματα) για κάθε φαινόμενο, π.χ. κοινωνικό, οικονομικό, φυσικό, δεν είναι τίποτα άλλο παρά ο τρόπος με τον οποίο "βλέπει" κανείς αυτό το φαινόμενο, από ποια σκοπιά δηλαδή και ποιοι παράγοντες το καθορίζουν και συσχετίζονται μεταξύ τους, αλλά και η πρόβλεψη που κάνει για το πώς θα εξελιχθεί και τι αποτελέσματα θα προκύψουν.

Κατά τον **C. Handy** (1993), οι θεωρίες εξηγούν το παρελθόν, βοηθούν να κατανοηθεί το παρόν και έτσι να προβλεφθεί το μέλλον και να επηρεασθούν τα μελλούμενα, ώστε να καταστεί δυνατή η μείωση των (αρνητικών) συνεπειών από το απροσδόκητο.

Οι θεωρίες του μάνατζμεντ σε σχέση με τις θεωρίες των θετικών επιστημών είναι λιγότερο ακριβείς, αφού η μελέτη των φαινομένων γίνεται σε διαφορετικό περιβάλλον (π.χ. οικονομικό, κοινωνικό) ,βασίζεται σε πολλούς παράγοντες (αρκετοί από τους οποίους δεν επιδέχονται αντικειμενική μέτρηση) και ούτε είναι πάντα εύκολη ή δυνατή η συλλογή στοιχείων για όλους αυτούς τους παράγοντες. Εντούτοις, είναι σκόπιμη και αναγκαία η συνοπτική έστω παρουσίασή τους, διότι οι πρακτικές και τεχνογνωσία του σήμερα βασίζονται στη γνώση και την εμπειρία του χθες, και ακόμη διότι το μέλλον καθορίζεται από την πρόβλεψη και τον καθορισμό των αντιδράσεων σε πιθανολογούμενα συμβάντα.

Μελετώντας, λοιπόν, τη διαχρονική εξέλιξη (ιστορία) του μάνατζμεντ ο αναγνώστης γνωρίζει τις μέχρι σήμερα θεωρίες, τις αρχές και τις προτάσεις τους, και πέρα από τη γνώση που αποκτά μπορεί να εκτιμήσει τη διαχρονικότητα αλλά και τη δυνατότητα ή καταλληλότητα αυτών των προτάσεων για αποτελεσματική άσκηση διοίκησης σήμερα.



### 3.1 Η ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΛΑΣΣΙΚΩΝ (του MANAGEMENT).

Η θεώρηση αυτή διακρίνεται σε δύο επιμέρους κλάδους-προσεγγίσεις ή σχολές σκέψης:

- α)στη Σχολή Επιστημονικής Διοίκησης ή Επιστημονικού Μάνατζμεντ και
- β)στη Σχολή των Αρχών Διοίκησης ή και Σχολή των Λειτουργιών της Διοίκησης.

Και οι δυο αυτές σχολές δίνουν περισσότερη έμφαση στην αποδοτικότητα, στην παραγωγικότητα, στις τυπικές σχέσεις εξουσίας, στα καθήκοντα του μάνατζερ και στις αρχές διοίκησης, ενώ ελάχιστα ασχολούνται με το κοινωνικό περιβάλλον (π.χ. σχέσεις και κοινωνικές ανάγκες των εργαζομένων) των επιχειρήσεων.

Ειδικότερα:

#### 3.1.1 Σχολή επιστημονικής διοίκησης (*scientific management*).

“Πατέρας” της σχολής αυτής είναι ο **Frederick W.Taylor** (Αμερική, 1856-1915), ο οποίος, ως μηχανικός, διαπίστωσε ότι στα εργοστάσια της εποχής του, τρία ήταν τα χαρακτηριστικά προβλήματα:

- α) η μη ύπαρξη αρκετών εκπαιδευμένων (ειδικά) εργατών,
- β) η δυσκολία των μάνατζερ να διοικήσουν μεγάλους οργανισμούς-εργοστάσια και
- γ) η αδυναμία προγραμματισμού και ελέγχου πολλών γραμμών παραγωγής.

Το 1935 προτείνει, μέσω του βιβλίου του με τίτλο “On the economy of Machinery and Manufacturers”, ότι το μάνατζμεντ πρέπει να βασίζεται στην επιστημονική μελέτη (από αυτό και ο όρος επιστημονικό μάνατζμεντ) και ιδιαίτερα στη σχέση εργάτη-μηχανής και στις ακριβείς διαδικασίες εκτέλεσης της εργασίας. Επίσης, κατά την άποψη του, η κυριότερη επιδίωξη της επιστημονικής οργάνωσης της εργασίας συνίσταται στην επινόηση μεθόδων και τεχνικών παραγωγής ώστε να περιορίζεται το <<συστηματικό χασομέρι>> του εργάτη και να αυξηθεί η εντατικοποίηση και η παραγωγικότητα της εργασίας.

Δύο είναι οι κατευθυντήριοι άξονες, γύρω από τους οποίους συγκροτεί ο F.Taylor τη θεωρία του (Taylor F., 1957).

## Οι βασικοί άξονες του Taylor :

### 1. Ελαχιστοποίηση της σπατάλης χρόνου στο εργοστάσιο μέσω:

- ✓ Της λεπτομερούς ανάλυσης και καταγραφής των κινήσεων που απαιτούνται για την εκτέλεση ενός έργου .
- ✓ Της αυστηρής εξειδίκευσης .
- ✓ Της χρονομέτρησης των κινήσεων των εργαζομένων .
- ✓ Του καθορισμού της απόδοσης .
- ✓ Της αυστηρής πειθαρχίας .
- ✓ Της ανάθεσης της ευθύνης για το σχεδιασμό και την προετοιμασίας της εργασίας στα υψηλότερα κλιμάκια της ιεραρχίας (γραφεία μεθόδων ) .
- ✓ Της συνεργασίας αντί του ατομικισμού .

2. Καθιέρωση της καλύτερης ή ιδανικής μεθόδου, η οποία αποτελεί το κριτήριο για τη μέτρηση της απόδοσης και τη βάση για την ανταμοιβή της. Επειδή μάλιστα ,σύμφωνα με τον F. Taylor, τα άτομα εργάζονται αποκλειστικά και μόνο εξαιτίας οικονομικών κινήτρων, θα πρέπει να ενισχυθούν τα οικονομικά κίνητρα (π.χ. υψηλότερη αμοιβή) παρακίνησης των εργαζομένων, όπως επίσης και τα αρνητικά κίνητρα (κυρώσεις, πειθαρχία, έλεγχος ).

Με την εφαρμογή των μεθόδων του Taylor, οι περισσότεροι από τους τριτοβάθμιους της μεγάλης βιομηχανίας έγιναν ειδικευμένοι εργάτες, που εκτελούσαν πάνω στη μηχανή απλές και επαναλαμβανόμενες εργασίες .Όλα ήταν προετοιμασμένα, τα εργαλεία ήταν ρυθμισμένα και οι λεπτομέρειες αυστηρά καθορισμένες από το γραφείο μελετών. Για να εργαστεί κάποιος ως τριτοβάθμιος δε χρειαζόταν πια περισσότερο από 2 έως 3 εβδομάδες εκπαίδευση.

Την ίδια εποχή με τον Taylor ασχολήθηκε με τη μελέτη της βελτίωσης της παραγωγικότητας δια της μείωσης των απαιτούμενων κινήσεων από τον εργάτη και την εν τέλει απλοποίηση της εργασίας (job simplification) το ζεύγος των Αμερικανών μηχανικών **Frank και Lillian Gilbreth**, οι οποίοι θεωρούνται πρωτεργάτες της (Therblig-αναγραμματισμός του ονόματός τους ) .

Ήταν σύγχρονοι και συχνά ανταγωνιστές του Taylor και των μετέπειτα υποστηρικτών του, παρόλο που δέχονταν την αρχή του “ μοναδικού σωστού τρόπου” και την ανάγκη της χρήσης μιας επιστημονικής μεθόδου

παρατήρησης και μέτρησης για την ανάλυση της εργασίας. Στην Αγγλία τις ιδέες του Taylor εισήγαγε και ανέπτυξε ο Lyndall Urwick.

Ο Άγγλος καθηγητής μαθηματικών **Charles Babbage** (1792-1871) θεωρείται από τους πρώτους θεωρητικούς της επιστήμης της Διοίκησης Παραγωγής, αλλά και γενικότερα του μάνατζμεντ. Αυτός, όπως και όλοι οι πρώτοι συγγραφείς, ήταν αρκετά διορατικός ώστε να αντιληφθεί ότι η ανάπτυξη του βιομηχανικού κόσμου απαιτούσε τη συστηματική μελέτη του μάνατζμεντ της εργασίας και την τυποποίηση των εργασιακών λειτουργιών για την προσαρμογή των επιχειρήσεων, κυρίως της αναπτυσσόμενης ελαφριάς βιομηχανίας, σε μια νέα και απαιτητική πραγματικότητα.

Λόγω, όμως, του ότι ήταν ανεπαρκής η τεχνολογία της Αγγλίας στα 1800 να κατασκευάσει την “αναλυτική μηχανή” (το πρώτο θεωρητικό σχέδιο ηλεκτρονικού υπολογιστή) που πρότεινε ο Babbage και η κατάσταση της εκβιομηχάνισης και διοικητικής σκέψης ήταν ελλιπής, οι ιδέες Babbage αγνοήθηκαν, ώσπου να τις ανακαλύψει ξανά ο Frederick W. Taylor. Στο έργο του “On the Economy of Machinery in Manufacturers” (1835), υποστήριξε ότι οι εργασίες θα έπρεπε να κατατέμνονται σε μικρότερα τυποποιημένα καθήκοντα.

Ο **Henry Gantt** (1861-1919) ήταν συνεργάτης του Taylor και ασχολήθηκε ιδιαίτερα με τον προγραμματισμό και τον έλεγχο ολοκλήρωσης των εργασιών παραγωγής. Πρότεινε το γνωστό και χρησιμοποιούμενο μέχρι σήμερα “**Διάγραμμα Gantt**”, που είναι ένα έντυπο-εργαλείο για τον έλεγχο της προόδου των εργασιών. Σε αυτό συμβολίζονται με γραμμές τα διάφορα κομμάτια ενός έργου, ο χρόνος που απαιτείται για την ολοκλήρωσή τους και οι ημερομηνίες χρόνοι έναρξης και λήξης. Ο ίδιος πρότεινε συστήματα πρότυπης απόδοσης για τους εργάτες και βραβεία υπεραπόδοσης για όσους την ξεπερνούσαν. Έστρεψε την προσοχή του στην υποκίνηση του εργάτη, σε αντίθεση με τον Taylor που επικεντρώθηκε σχεδόν αποκλειστικά στην εργασία του εργάτη. Δηλαδή, ο Gantt για να παρακινήσει τους εργάτες να ξεπερνούν το ημερήσιο όριο παραγωγής, καθιέρωσε την παροχή ενός επιδόματος παραγωγής. Με τον τρόπο αυτό, ο Gantt διαφοροποιήθηκε σημαντικά από τον Taylor, που είχε εισαγάγει το σύστημα αμοιβής με το κομμάτι.

Ο Gantt πρόσφερε όχι μόνο την αμοιβή με το κομμάτι αλλά και ένα πρόσθετο επίδομα για παραγωγή μεγαλύτερη από το αναμενόμενο ημερήσιο όριο.

Η Σχολή της Επιστημονικής Διοίκησης και ιδιαίτερα ο Τειλογισμός, αν και αναγνωρίσθηκε ότι συνέβαλε τα μέγιστα στην αύξηση της παραγωγής, τη θεαματική βελτίωση της παραγωγικότητας και τη μείωση του κόστους παραγωγής, εντούτοις έγινε αντικείμενο κριτικής για τρία τουλάχιστον θέματα:

α) δεν ασχολήθηκε με το κοινωνικό περιεχόμενο της εργασίας ούτε με τις κοινωνικές ανάγκες των εργαζομένων

β) δεν έλαβε υπόψη της ούτε αναγνώρισε τη διαφορετικότητα του κάθε εργαζομένου (σε ικανότητες, διάθεση, δύναμη) και

γ) θεώρησε τους εργαζόμενους ως μηχανές και δεν τους αναγνώριζε το δικαίωμα στη λήψη αποφάσεων ή δεν λάμβανε υπόψη τις προτάσεις τους. Παρά την κριτική αυτή, η φιλοσοφία και οι προτάσεις του Taylor ισχύουν και σήμερα σε μικρό ή μεγαλύτερο βαθμό. Ο R. Waterman υποστηρίζει ότι *“ζούμε ακόμη σε έναν κόσμο δημιουργημένο από τον Taylor, στον οποίο ισχύει: ο καταμερισμός του όλου έργου σε λειτουργίες”*.

Παρακάτω μπορούμε να διαπιστώσουμε και την επιρροή του Taylor στο σύγχρονο μάνατζμεντ, μέσα από ένα πινακάκι στο οποίο παρουσιάζονται ορισμένα στοιχεία της φιλοσοφίας του και κατά πόσο αυτά ισχύουν σήμερα και γίνονται αποδεκτά.

<u>Φιλοσοφία και Προτάσεις Taylor</u>	<u>Ισχύς</u>	<u>Αποδοχή</u>
Επιστημονική λήψη αποφάσεων	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Μελέτη χρόνου και κινήσεων	ΝΑΙ	ΜΕΡΙΚΗ
Προτυποποίηση	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Καθορισμός στόχων	ΝΑΙ	ΝΑΙ
(ατομική ευθύνη και αξιολόγηση απόδοσης)		
Παροχή κινήτρων	ΝΑΙ	ΑΥΞΑΝΟΜΕΝΗ
Ατομική έναντι ομαδικής εργασίας	ΜΕΤΡΙΑ	ΜΕΡΙΚΗ
Εκπαίδευση στελεχών	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Επιστημονική επιλογή προσωπικού	ΝΑΙ	ΝΑΙ
Μικρότερες ώρες εργασίας, διαλείμματα	ΝΑΙ	ΝΑΙ

\* Επιρροή του Taylor στο σύγχρονο μάνατζμεντ

### 3.1.2 Σχολή των αρχών διοίκησης (*administrative management*).

Ενώ η σχολή της επιστημονικής διοίκησης επικέντρωσε το ενδιαφέρον της στην παραγωγή και τον εργάτη, η σχολή των αρχών της διοίκησης επικεντρώνεται σ'όλο τον οργανισμό / επιχείρηση και ειδικότερα στον μάνατζερ και το διοικητικό έργο.

Ο Γάλλος μηχανικός **Henry Fayol** (1841-1925) θεωρείται ο πατέρας αυτής της σχολής, αφού τονίζει την ανάγκη να γίνεται διάκριση μεταξύ στελέχους και επιβλέποντος (διότι το έργο τους διαφέρει).

Στο βιβλίο του *Administration Industrielle et Generale* (1916) προτείνει τις πέντε (υπό) λειτουργίες /ενέργειες με τις οποίες πρέπει να ασχολείται το στέλεχος, όπως :

- ✓ Προγραμματισμός
- ✓ Οργάνωση
- ✓ Διεύθυνση (καθοδήγηση)
- ✓ Συντονισμός
- ✓ Έλεγχος

Ο Fayol πρότείνει το μάνατζμεντ να διακρίνεται ως ξεχωριστή λειτουργία της επιχείρησης από τις άλλες, όπως είναι η τεχνική, η εμπορική, η χρηματοοικονομική, η ασφάλεια και η λογιστική.

Πρότείνει ακόμη 14 συγκεκριμένες αρχές για το διοικείν και την υποβοήθηση του έργου των στελεχών. Αυτές είναι :

#### Οι 14 αρχές λειτουργίας της διοίκησης κατά τον Fayol

- ✓ Καταμερισμός εργασίας
- ✓ Εξουσία (δικαίωμα εντολών) με αντίστοιχη ευθύνη
- ✓ Ενότητα εξουσίας (κάθε υφιστάμενος έχει έναν μόνο προϊστάμενο)
- ✓ Ενότητα διεύθυνσης/ κατεύθυνσης (ένας επικεφαλής, ένα σχέδιο δράσης)
- ✓ Τάξη (ισορροπία μεταξύ ανθρωπίνων αναγκών και υλικών μέσων της επιχείρησης)
- ✓ Σταθερότητα /μονιμότητα προσωπικού (ιδίως στις θέσεις των μάνατζερ)

- ✓ Υποταγή του ατομικού στο γενικό συμφέρον της επιχείρησης
- ✓ Πειθαρχία
- ✓ Δίκαιη ανταμοιβή (για κάθε εργαζόμενο)
- ✓ Ομαδικό πνεύμα
- ✓ Μέτρο στο συγκεντρωτισμό ή την αποκέντρωση
- ✓ Ιεραρχική διάρθρωση εξουσίας (όχι απόκλιση από τη γραμμή εξουσίας εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων)
- ✓ Πρωτοβουλία (στους εργαζομένους)
- ✓ Δικαιοσύνη στη μεταχείριση (των εργαζομένων)

Ο H.Fayol καθόρισε επίσης τις βασικές δραστηριότητες ενός οργανισμού: τεχνικές (συντήρηση μηχανολογικού εξοπλισμού κ.λ.π.), εμπορικές (πωλήσεις, διανομή), οικονομικές (προμήθεια κεφαλαίων), προμήθεια πρώτων υλών, προσωπικού και διοίκησης .

Ο H.Fayol, μαζί με τον Taylor, αλλά και τους L.Urwick, L.Gulick, H.Koontz κ.λ.π., θεωρείται ο εκφραστής της κλασικής προσέγγισης της διοικητικής επιστήμης, η οποία αντιλαμβάνεται την επιχείρηση ως <<κλειστό κοινωνικό σύστημα>>.

Η προσέγγιση αυτή δέχτηκε δριμύτατες κριτικές , επειδή δεν έλαβε υπόψη της τις επιδράσεις του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης , αλλά κυρίως επειδή αγνόησε τις κοινωνικές και ψυχολογικές παραμέτρους της οργανωτικής συμπεριφοράς και τις ανάγκες του ανθρώπινου παράγοντα.

Η προσέγγιση αυτή θεωρείται ότι μετέτρεψε την εργασία σε μονότονη επανάληψη προκαθορισμένων κινήσεων και αφαίρεσε από τον εργαζόμενο τη γνώση και τις δεξιότητες του.

Παρ'όλη όμως την κριτική που διατυπώθηκε, οι κλασικές αρχές διοίκησης εξακολουθούν να γνωρίζουν ευρύτατη διάδοση, κυρίως στις επιχειρήσεις όπου παράγονται προϊόντα μαζικής κατανάλωσης.

Έτσι, δεν απέχει πολύ από την πραγματικότητα η παρατήρηση ότι αρκετές από τις πρακτικές και τις μεθόδους που χρησιμοποιούν σήμερα οι επιχειρήσεις αναπτύχθηκαν πριν από το 1925, από τους Taylor και Fayol (διαίρεση έργου, πειθαρχία, δίκαιη αμοιβή, ιεραρχική δομή, συνεργασία).

Ο Γερμανός ιστορικός και κοινωνιολόγος **Max Weber** (1864-1920) την ίδια περίπου χρονική περίοδο με τον Fayol και τον Taylor πρότεινε το δικό του

“ιδανικό” υπόδειγμα διοίκησης. “Είδε” την επιχείρηση σαν σύστημα το οποίο πρέπει να διοικείται σε απρόσωπη και ορθολογική βάση, με καταμερισμό της εργασίας, κανόνες και λεπτομερείς διαδικασίες . Σε ένα τέτοιο σύστημα η άσκηση εξουσίας από τον μάνατζερ γίνεται σε μία βάση λογικής και νομιμότητας (νόμιμη εξουσία). Υπάρχει σύστημα στόχων, λειτουργιών, και διαδικασιών στο οποίο βασίζεται ο μάνατζερ.

Οι άλλες δύο μορφές εξουσίας, κατά τον Weber, είναι η παραδοσιακή και η χαρισματική.

Η παραδοσιακή η οποία στηρίζεται στην κοινωνική θέση αυτών που ασκούν εξουσία

Η χαρισματική η οποία πηγάζει από τα χαρίσματα του ατόμου, από τις ιδιαίτερες ικανότητες του ηγέτη δεν κρίνονται ως αποτελεσματικές ή με μακρά διάρκεια , αφού στην πράξη εύκολα μπορεί να παραβιασθεί η ιεραρχική δομή (κάθε θέση εξουσίας είναι υποτελής σε αυτήν η οποία βρίσκεται από πάνω τους).

Πρότεινε ότι ένας οργανισμός , ιδιαίτερα ο μεγάλου μεγέθους, ο οποίος διοικείται με βάση το γραφειοκρατικό μοντέλο, θα πρέπει να παρουσιάζει τα εξής χαρακτηριστικά ή να βασίζεται στις εξής αρχές διοίκησης:

- ✓ Καταγραφή διοικητικών πράξεων και αποφάσεων.
- ✓ Κανόνες, διαδικασίες , πρότυπα.
- ✓ Απρόσωπη βάση (αξιολόγησης, εφαρμογής κανόνων, κ.λ.π.).
- ✓ Καταμερισμός εργασίας.
- ✓ Ιεραρχική δομή (δικαίωμα άσκησης εξουσίας : παραδοσιακή, χαρισματική, ορθολογική, νόμιμη ή θεσμική).
- ✓ Μονιμότητα προσωπικού.
- ✓ Ορθολογισμός (για λογικές και επιστημονικές αποφάσεις).
- ✓ Τυπικές διαδικασίες επιλογής και προαγωγών προσωπικού.
- ✓ Επαγγελματίες μάνατζερ.

Το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης του Weber μπορεί να είναι αποτελεσματικό και να εξασφαλίζει την επίτευξη των στόχων σε ένα περιβάλλον αρκετά σταθερό, χωρίς συχνές και μεγάλες αλλαγές στην τεχνολογία και τις ανάγκες των καταναλωτών. Ακόμη, είναι απαραίτητο ως μορφή οργάνωσης για τη λειτουργία των δημοσίων οργανισμών αλλά και των

ιδιωτικών επιχειρήσεων, αφού υπερτερεί τεχνολογικά από τους άλλους τύπους οργάνωσης, εξαιτίας της ορθολογικής του δομής και της συνακόλουθης αποτελεσματικότητάς του.

Σήμερα δεν είναι λίγοι οι μεγάλοι κυρίως οργανισμοί και μάλιστα αυτοί του Δημοσίου (ιδιαίτερα στη χώρα μας) οι οποίοι εμφανίζουν αρκετά από τα χαρακτηριστικά του γραφειοκρατικού μοντέλου διοίκησης. Εντούτοις το μοντέλο αυτό κρίνεται *ακατάλληλο ή αναποτελεσματικό* στην εποχή των συχνών και έντονων αλλαγών, αφού δίνει έμφαση στην ακαμψία των κανόνων, το συγκεντρωτισμό της εξουσίας και δυσκολεύει την ταχεία λήψη αποφάσεων.

Στην σχολή των αρχών διοίκησης κατατάσσονται, με ιδιαίτερη συμβολή στην ανάπτυξη της θεωρίας και πρακτικής του μάνατζμεντ, και οι τρεις σχετικά σύγχρονοι ερευνητές και συγγραφείς (δεκαετία του 1950 και μετά) **A.Chandler, H.Mintzberg** και **P.Drucker**.

Ειδικότερα :

Ο Αμερικανός **Alfred Chandler** (1918-...) με τα έργα του συνέβαλε στη θεωρία του μάνατζμεντ εξηγώντας γιατί η δομή μιας επιχείρησης και μάλιστα μεγάλης θα πρέπει να ακολουθεί και να είναι αντίστοιχη με τη στρατηγική που έχει εκ των προτέρων καθορισθεί. Η στρατηγική, ως διαδικασία, καθορίζει τους στόχους, διαμορφώνει το πρόγραμμα δράσης και κατανέμει τα μέσα και τους πόρους για την υλοποίησή του. Λογικά λοιπόν θα πρέπει να συγκροτηθεί έτσι η επιχείρηση ώστε να δημιουργηθούν διοικητικά επίπεδα (ιεραρχία), να καθορισθούν οι γραμμές και τα επίπεδα εξουσίας ώστε να εξασφαλιστεί η επίτευξη των στρατηγικών στόχων και να ορισθούν ομάδες εργαζομένων για κάθε επιμέρους λειτουργία.

Υιοθετώντας την άποψη του Weber για επαγγελματίες μάνατζερ ο Chandler πιστεύει ότι η καλή λειτουργία της επιχείρησης και η επίτευξη των στρατηγικών στόχων εξασφαλίζεται από το "ορατό" χέρι του επαγγελματία μάνατζερ, ο οποίος συντονίζει (από το κέντρο) τους υφισταμένους μάνατζερ. Για τις μεγάλες όμως επιχειρήσεις κρίνει πως είναι αναγκαία η αποκέντρωση αρμοδιοτήτων (1939) στο χώρο των επιχειρήσεων έχει τρεις διαστάσεις.



Η επίδραση των προτάσεων και ιδεών του Καναδού καθηγητή **Henry Mintzberg (1939)** στο χώρο των επιχειρήσεων έχει τρεις διαστάσεις. Με το βιβλίο του "*The nature of managerial work*" (1973) και το άρθρο του *The Manager's Job: Folklore and Fact Harvard Business Review* (1975), κατέγραψε τους ρόλους τους οποίους πραγματικά παίζουν οι μάνατζερ όταν ασκούν καθήκοντα τους .

Διοικητικοί Ρόλοι σύμφωνα με τον Mintzberg :

- ✓ Διαπροσωπικοί
- ✓ Ρόλοι διαχείρισης πληροφοριών
- ✓ Ρόλοι λήψης αποφάσεων

Αν και θεωρεί πως ο ρόλος του μάνατζερ είναι σημαντικότερος για τη λειτουργία και αποτελεσματικότητα των θεσμών της κοινωνίας (και ιδιαίτερα του θεσμού που λέγεται επιχείρηση), εντούτοις αμφισβήτησε το μεγαλείο του ρόλου του μάνατζερ, όπως τον παρουσίασε ο P. Drucker, ενώ υποστήριξε τη θέση πως οι λειτουργίες του μάνατζμεντ , όπως τις περιγράφει ο *H. Fayol* (προγραμματισμός, οργάνωση, συντονισμός και έλεγχος) ελάχιστη σχέση έχουν με την καθημερινότητα της δουλειάς του. Κατά αυτόν οι μάνατζερ περισσότερο αντιδρούν στα αναμενόμενα παρά σχεδιάζουν, ενώ στη πράξη τους μένει λίγος χρόνος για σχεδιασμό.

Η δεύτερη επίδραση του H. Mintzberg στους επαγγελματίες μάνατζερ είναι η περιγραφή των οργανωτικών δομών και η καταλληλότητά τους.

Κατέγραψε πέντε οργανωτικές δομές :

- ✓ απλή δομή
- ✓ δομή της γραφειοκρατίας της μηχανής,
- ✓ δομής της επαγγελματικής γραφειοκρατίας,
- ✓ δομή της τμηματοποιημένης μορφής
- ✓ δομή της αντχοκρατίας.

Κατά τον ίδιο, η αντχοκρατία , δηλαδή η δομή της επιχείρησης η οποία βασίζεται σε ευέλικτες διατμηματικές ομάδες εργαζομένων, είναι η δομή του μέλλοντος, ιδίως για τις πολυεθνικές και τις επιχειρήσεις νέας τεχνολογίας.

Με το βιβλίο του "*Mintzberg on Management*" αναφέρθηκε στο ρόλο του εγκεφάλου (αριστερό και δεξιό ημισφαίριο) και πως επηρεάζει το στέλεχος

στην αποτελεσματικότητα του έργου του. Υποστήριξε πως τα επιτυχημένα στελέχη χρησιμοποιούν τη δεξιά-δισαισθητική-πλευρά του εγκεφάλου τους περισσότερο από την αριστερή-την αναλυτική. Η πρόταση αυτή φαίνεται να επηρεάζει όσους την υιοθετούν σε θέματα επιλογής και απασχόλησης στελεχών.

Εξαιρετικά μεγάλη συνεισφορά στην επιστήμη και πρακτική του διοικείν έχει ο θεωρούμενος από πολλούς μάγος των μάγων του μάνατζμεντ **Peter Drucker** (1909-2005). Γεννήθηκε στη Βιέννη και ουδέποτε εργάστηκε ως μάνατζερ, ενώ τα βιβλία του για το μάνατζμεντ (περισσότερα από 24) έχουν μεταφραστεί σε περισσότερες από 20 γλώσσες. Με βάση την εργασιακή του εμπειρία στην General Electric πρότεινε, ήδη από το 1954 στο βιβλίο του "The practice of management", τη Διοίκηση με Αντικειμενικούς Στόχους – MBO. Κάθε επιχείρηση, για να πετύχει το τελικό επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, θα πρέπει να καταναίμει τους επιμέρους στόχους σε τμήματα, μονάδες και άτομα και να εξασφαλίζει ότι κάθε μάνατζερ εκτελεί το ρόλο του επακριβώς. Οι πέντε λειτουργίες του μάνατζμεντ, τις οποίες πρότεινε στο βιβλίο του "Management: Tasks, Responsibilities, Practices (1974)" είναι οι εξής:

#### 5 Λειτουργίες του management κατά Peter Drucker :

- ✓ καθορισμός στόχων(προγραμματισμός)
- ✓ οργάνωση
- ✓ παροχή κινήτρων και καλή επικοινωνία
- ✓ αξιολόγηση επίδοσης
- ✓ ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού

και μάλιστα ακολουθούνται μέχρι σήμερα.

Είναι αυτά (τα κύρια καθήκοντα) τα οποία ο Drucker θεωρεί πως πρέπει επιτυχώς να κάνει ο μάνατζερ για να είναι αποτελεσματικός .

### 3.2 Η ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΩΝ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΣΤΩΝ (behavioral management) ή ΘΕΩΡΙΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.

Από τη δεκαετία του 1920 και μετά το ενδιαφέρον των επαγγελματιών μάντζερ και των θεωρητικών μετατοπίστηκε, σε σχέση με την εποχή του επιστημονικού μάντζμεντ, και επικεντρώθηκε στην κοινωνική διάσταση της εργασίας. Δόθηκε δηλαδή έμφαση στις διαπροσωπικές σχέσεις, στις ανάγκες των εργαζομένων και στις άτυπες σχέσεις εξουσίας στον εργασιακό χώρο.

Οι επαγγελματίες μάντζερ και θεωρητικοί αυτής της σχολής βασίζονται στη μεθοδολογία και τις προτάσεις των κοινωνικών επιστημών, όπως είναι π.χ. η οικονομική επιστήμη, η ψυχολογία, η ανθρωπολογία, η κοινωνιολογία, για να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν συστήματα παρακίνησης εργαζομένων, διαπροσωπικής και διομαδικής επικοινωνίας, ηγεσίας και διοίκησης ομάδων.

Η θεωρία των συμπεριφοριστών συνέβαλε τα μέγιστα ώστε οι επιχειρήσεις:

- α) να αναγνωρίσουν τη σπουδαιότητα του ανθρώπινου παράγοντα (και να ασχοληθούν με τις ανάγκες του, τη δημιουργία ανάπτυξης τυπικών ή άτυπων ομάδων, τις σχέσεις εξουσίας κ.λ.π.)
- β) να κατανοήσουν την ανάγκη πως τα συστήματα διοίκησης θα πρέπει να συνδυάζουν την τεχνική με την ανθρώπινη διάσταση της επιχείρησης. Όμως κι αυτή η θεωρία δε δίνει πλήρεις απαντήσεις στο τι πραγματικά παρακινεί το άτομο, ούτε λαμβάνει αρκετά υπόψη της το συχνά και έντονα μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης, περιοριζόμενη απλώς στο εσωτερικό της.

Οι κυριότεροι εκπρόσωποι της σχολής αυτής είναι:

Ο Σκοτσέζος οραματιστής βιομήχανος **Robert Owen** (1771-1858). Ήταν από τους πρώτους ο οποίος ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1820 κήρυξε και αργότερα εφάρμοσε στο εργοστάσιο του τις αρχές δίκαιης ανταμοιβής και της δημιουργίας παρακινητικού εργασιακού περιβάλλοντος στο οποίο οι εργάτες να θέλουν να προσφέρουν.

Πρότεινε και εφάρμοσε στην πράξη την αρχή ότι ο άνθρωπος και συγκεκριμένα ο χαρακτήρας του, είναι δημιούργημα του περιβάλλοντος. Άρα, κατά τον Owen, οι προϊστάμενοι και κατ'επέκταση οι επιχειρηματίες θα πρέπει

να προσέχουν και να καλλιεργούν τις σχέσεις τους με τους υφισταμένους τους, να τους εκπαιδεύουν και να νοιάζονται για την ευημερία τους. Ήταν ο πρώτος επιχειρηματίας ο οποίος εφάρμοσε την αξιολόγηση των εργαζομένων, κατέβαλε πληρωμή για τις υπερωρίες και περιόρισε έως και κατήργησε την παιδική εργασία.

Στην ίδια σχολή σκέψης κατατάσσεται και η **Mary Parker Follett** (1868-1933), η οποία ως θεωρητικός του μάνατζμεντ ασχολήθηκε κυρίως με τη διεύθυνση των συγκρούσεων στο χώρο της εργασίας. Πρότεινε στα στελέχη και τους άμεσους προϊστάμενους την “προσέγγιση συνεργασίας” για την επίλυση των διαφορών και τη συμμετοχή των υφισταμένων στη λήψη αποφάσεων.

Πρωτοπόρος στη συστηματική μελέτη των κοινωνικών προβλημάτων στο χώρο της εργασίας υπήρξε ο Αυστραλός καθηγητής του Harvard, **Elton Mayo** (1880-1949), με τις πενταετούς διάρκειας μελέτες-πειράματά του στα εργοστάσια Hawthorne της ηλεκτρικής εταιρίας στο Σικάγο (1927-1932). Ο Elton Mayo βασιζόμενος στα πειράματά του για τον έλεγχο των φυσικών συνθηκών εργασίας και της οικονομικής ανταμοιβής των εργαζομένων αλλά και σε 20000 συνεντεύξεις μαζί τους, απέδειξε ότι η περαιτέρω αύξηση της απόδοσης και της παραγωγικότητας δεν είναι δυνατό να επιδιωχθεί με βάση μόνο τις αρχές της επιστημονικής διοίκησης. Αυτό, κατέληξε ο Mayo, θα συμβεί μόνο αν η διοίκηση της κάθε επιχείρησης αναγνωρίσει και ανταποκριθεί στην ανάγκη του εργαζομένου για κοινωνικές και φιλικές σχέσεις με τους συναδέλφους του και αν κατανοήσει και “χειρισθεί” κατάλληλα τη δύναμη που ασκούν στα μέλη τους οι άτυπες ομάδες.

Ένα πολύ γνωστό πείραμά του, το οποίο θεωρείται και το γνωστότερο ερευνητικό έργο για τις ανθρώπινες σχέσεις στο μάνατζμεντ, και το οποίο αξίζει να το αναφέρουμε είναι οι “*Μελέτες Hawthorne*”. Ξεκίνησαν τον Απρίλιο του 1927 και έγιναν στο Σικάγο με αρχικό αντικείμενο έρευνας τις εργάτριες του τμήματος ηλεκτρονόμων. Αυτές οι εργάτριες μεταφέρθηκαν σε μια απομονωμένη περιοχή του εργοστασίου και υποβλήθηκαν σε διαφορετικές εντάσεις φωτισμού για να διαπιστωθούν οι καλύτερες δυνατές συνθήκες φωτισμού για τη διευκόλυνση της παραγωγικότητας.

Τα αποτελέσματα των πειραμάτων εξέπληξαν σε μεγάλο βαθμό τους ερευνητές . Ανεξάρτητα από τη μεταβολή της έντασης του φωτισμού, η παραγωγή αυξανόταν. Φαινόταν ότι δεν υπήρχε καμιά στενή σχέση μεταξύ του φωτισμού και της παραγωγικότητας . Για να βρουν τις αιτίες για την αύξηση της παραγωγικότητας, αποφάσισαν να πάρουν συνεντεύξεις απ'όλες τις εργάτριες.

Διαπίστωσαν ότι η αύξηση συνέβη επειδή:

- ✓ Ο χώρος των πειραμάτων ήταν ευχάριστος για εργασία
- ✓ Η σχέση μεταξύ των εργατριών και του επόπτη ήταν πιο χαλαρή για την ομάδα των εργατριών κατά τη διάρκεια των πειραμάτων.
- ✓ Οι εργάτριες ανταποκρίθηκαν στο γεγονός ότι συμμετείχαν σε ένα σημαντικό πείραμα .
- ✓ Η εμπειρία της συμμετοχής στο πείραμα φάνηκε ότι δημιούργησε αυξημένο αίσθημα ταυτότητας και συμμετοχής στην ομάδα .

Ο Mayo και οι συνάδελφοι του κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι και άλλοι παράγοντες, διαφορετικοί από τις φυσικές συνθήκες εργασίας, έχουν τη δύναμη να βελτιώνουν την παραγωγή. Αυτοί οι παράγοντες είναι οι σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων και η ψυχολογία κάθε ατόμου, και έπειτα από πολλές ακόμη έρευνες ονομάστηκαν παράγοντες ανθρωπίνων σχέσεων.

Τα πειράματα Hawthorne αποκάλυψαν τη σημασία των κοινωνικών και ψυχολογικών παραγόντων των εργαζομένων, καθώς και την ανάγκη όχι μόνο δημιουργίας μιας "παραγωγικής μηχανής" τύπου Taylor αλλά και ενασχόλησης με τις κοινωνικές αξίες της επιχείρησης.

Για αυτόν το λόγο, ο μάντζερ πρέπει να κατανοήσει , όχι μόνο τις μεθόδους ανάλυσης εργασίας και βελτίωσης της παραγωγικότητας που προτείνει η επιστήμη του μάντζμεντ, αλλά και τις ικανότητες ανθρωπίνων σχέσεων.

Γενικά πάντως, η θέση-πρόταση που προέκυψε από τα πειράματα αυτά ήταν ότι ο άνθρωπος-εργαζόμενος δεν είναι μόνο οικονομικό ον που επιδιώκει μόνο οικονομικά οφέλη, αλλά είναι κυρίως κοινωνικό ον.

Ένας άλλος επιστήμονας που συνεισέφερε στην σχολή συμπεριφοράς ήταν ο Αμερικανός **Chester Barnard** (1886-1961), συγγραφέας και ενεργεια στέλεχος (διευθυντής) , ο οποίος μετέπειτα έγινε πρόεδρος της New

Jersey Bell. Στο έργο του *The Functions of the Executive* (<<Τα καθήκοντα του στελέχους>>, 1983) υποστήριξε ότι οι άνθρωποι ιδρύουν επιχειρήσεις για την επίτευξη κοινών στόχων και ανέφερε τη “συλλογική προσπάθεια” ως κλειδί για την επιτυχία της επιχείρησης και την αποτελεσματικότητα του μάνατζμεντ.

Προσπάθησε επίσης να στρέψει την προσοχή του μάνατζμεντ στην υποκίνηση, τη λήψη αποφάσεων, την αποτελεσματική επικοινωνία και τη σημασία των στόχων.

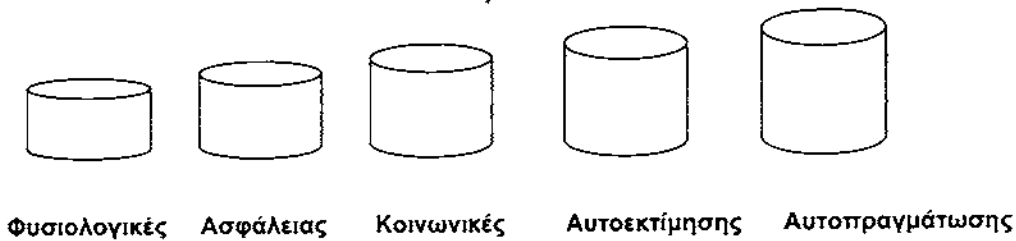
Ο Bernard διατύπωσε τη **θεωρία αποδοχής της εξουσίας**, σύμφωνα με την οποία οι εργαζόμενοι καθορίζουν αν μία εντολή της διοίκησης είναι λογική και αποδεκτή. Με την έρευνά του, προσπάθησε να αποδείξει ότι μόνο οι εντολές που θεωρούνται αποδεκτές υπό το πρίσμα των ατομικών στόχων και των προσωπικών συμφερόντων γίνονται δεκτές. Κατά συνέπεια, η αποτελεσματικότητα του μάνατζμεντ εξαρτάται από την αποδοχή της νομιμοποίησής της από τον εργαζόμενο.

Στην πραγματικότητα, ο Barnard όρισε εκ νέου την πηγή της εξουσίας του μάνατζερ: η εξουσία του δεν απέρρεε από τη θέση του αλλά από την αποδοχή του από τους εργαζόμενους.

Ήταν ο πρώτος που έκανε λόγο και έγραψε για τις ατομικές και οργανωσιακές αξίες και για το ρόλο των στελεχών να γίνονται διαμορφωτές αξιών.

Ο Αμερικανός ψυχολόγος **Abraham Maslow** (1906-1970) ανέπτυξε τη **θεωρία των ανθρωπίνων αναγκών**, γνωστή ως *πυραμίδα ή ιεραρχία αναγκών του Maslow*.

Κατ’αυτόν, οι ανθρώπινες ανάγκες ξεκινούν από το επίπεδο επιβίωσης και καθώς το άτομο αναπτύσσεται ως κοινωνική και ψυχοπνευματική οντότητα, οι ανάγκες του αλλάζουν και εμφανίζονται πιο έντονες σε επίπεδο ασφάλειας, κοινωνικό, αναγνώρισης και αυτοπραγμάτωσης. Η συμπεριφορά του καθορίζεται από το επίπεδο αναγκών που κάθε φορά επιδιώκει να ικανοποιήσει. Άρα η διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη το στάδιο αναγκών στο οποίο βρίσκεται ο κάθε εργαζόμενος, αν επιδιώκει την παρακίνησή του για αυξημένη απόδοση και συμμετοχή.



Σύμφωνα με το A.Maslow οι άνθρωποι παρακινούνται από 5 κατηγορίες αναγκών :

1. Τις φυσιολογικές (τροφή , νερό ,στέγαση ) .
2. Τις ανάγκες ασφάλειας .
3. Τις κοινωνικές ανάγκες (αίσθημα του ανήκειν ,αγάπη).
4. Τις ανάγκες αυτοεκτίμησης (αυτοεκτίμηση , αναγνώριση ,θέση).
5. Τις ανάγκες αυτοπραγμάτωσης (Αυτό-ανάπτυξη ,δημιουργία).

Θα πρέπει μια "κατώτερη" ανάγκη να ικανοποιηθεί σε κάποιο βαθμό ,προτού η "ανώτερη" αποτελέσει κίνητρο συμπεριφοράς .Η σχετική ικανοποίηση μιας ανάγκης δημιουργεί αίσθημα μη ικανοποίησης για το επόμενο υψηλότερο επίπεδο .Σύμφωνα με το Maslow ένα άτομο μπορεί να ανεβαίνει ή να κατεβαίνει τα διάφορα επίπεδα αναγκών. Το μέγιστο κίνητρο περιλαμβάνει το επίπεδο της αυτοπραγμάτωσης (επιθυμία για αυτοεκπλήρωση).

Το 1950 ο Αμερικανός καθηγητής **Frederick Herzberg** (1939-2000) στο βιβλίο του "*Motivation to work*" εξηγεί για ποιους λόγους οι εργαζόμενοι νιώθουν ευχαριστημένοι ή δυσαρεστημένοι από τη δουλειά τους. Με βάση τα στοιχεία έρευνάς του κατέληξε στο συμπέρασμα πως υπάρχουν συγκεκριμένοι παράγοντες, οι οποίοι κάνουν τον εργαζόμενο να νιώθει ωραία, όπως π.χ. η επιτυχία, η αναγνώριση, η ικανοποίηση από την ίδια τη φύση της δουλειάς. Διαφορετικοί όμως παράγοντες τον οδηγούν σε δυσαρέσκεια, όπως π.χ. εργασιακές συνθήκες, μισθός, ασφάλεια κ.ά.

Προτείνει, λοιπόν, στους μάνατζερ τον "*εμπλουτισμό της εργασίας*" με παράγοντες παρακίνησης, ώστε οι εργαζόμενοι να μπορούν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους ως "*φύση του Αβραάμ*". Τους προτείνει επίσης να παρέχουν *παράγοντες υγιεινής* ,οι οποίοι να ικανοποιούν τις

ανάγκες τους ως “φύση του Αδάμ”, για την αποφυγή του πόνου, την ασφάλεια, την εξασφάλιση τροφής κ.λ.π..

Για τον Herzberg, η παρακίνηση των εργαζομένων απαιτεί ταυτόχρονα και παράγοντες υγιεινής και παράγοντες παρακίνησης. Για να γίνει αυτό θα πρέπει οι μάνατζερ να είναι αρκετά μορφωμένοι και ικανοί να αναγνωρίζουν και να συνδυάζουν τις κοινωνικές, τις ψυχολογικές και τις τεχνικές διαστάσεις της δουλειάς. Οι εργαζόμενοι είναι εκεί (στο χώρο δουλειάς) για να αξιοποιηθούν, αν το στέλεχος δε μπορεί να το επιτύχει αυτό, τότε δεν τους χρειάζεται.

Έτσι έχουμε την Θεωρία των 2 παραγόντων του Herzberg.

Σχηματικά τα κίνητρα και αντικίνητρα στη θεωρία του Herzberg :

#### **ΚΙΝΗΤΡΑ**

- Επίτευξη κάποιου στόχου.
- Αναγνώριση (της προσπάθειας).
- Εξέλιξη(στην εργασία).
- Το ίδιο το αντικείμενο της εργασίας.
- Υπευθυνότητα.
- Δυνατότητα (προσωπικής) ανάπτυξης.

#### **ΑΝΤΙΚΙΝΗΤΡΑ**

- Η διοίκηση και η πολιτική του οργανισμού.
- Η επίβλεψη.
- Οι συνθήκες εργασίας.
- Οι διαπροσωπικές σχέσεις στον οργανισμό.
- Ο μισθός.
- Το κύρος.
- Η προσωπική ζωή.
- Η ασφάλεια της εργασίας.

Προβλήματα αναποτελεσματικής διοίκησης και δυσλειτουργίας των επιχειρήσεων παρατήρησε και διέγινωσε ο Αμερικανός θεωρητικός του Μάνατζμεντ **Douglas McGregor** (1906-1964).

Τα προβλήματα αυτά είχαν τη βάση τους στις παραδοχές που έκαναν τα στελέχη για τους εργαζομένους, ότι δηλαδή αυτοί δεν αγαπούσαν την εργασία, δεν έπαιρναν πρωτοβουλία, προτιμούσαν να τους επιβλέπουν και ότι ενδιαφέρονταν μόνο για τα οικονομικά οφέλη παρά για την καλή εκτέλεση της εργασίας τους. Αυτές τις αρνητικές λανθασμένες παραδοχές τις ονόμασε “**Θεωρία Χ**” και τις θεώρησε αιτία των αυστηρών συστημάτων ελέγχου για τους από τη Διοίκηση, ώστε να εξασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων της επιχείρησης.



Στον αντίποδα αυτών των αρνητικών παραδοχών, ο *McGregor* πρότεινε τη “**Θεωρία Υ**”, ένα σύνολο θετικών παραδοχών. Σύμφωνα με αυτές ο εργαζόμενος αγαπά τη δουλειά του, θέλει να παίρνει πρωτοβουλίες, αποδέχεται την ευθύνη. Συνεπώς τα στελέχη θα πρέπει να βοηθούν τους εργαζομένους στην επίλυση εργασιακών προβλημάτων και να τους δίνουν ευκαιρίες συμμετοχής. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή του *McGregor* η διοίκηση ξεκινάει από τον τρόπο με τον οποίο τα στελέχη βλέπουν τον εαυτό τους σε σχέση με τους άλλους.

Ο ελληνικής καταγωγής **Chris Argyris** (1923-) έχει τη δική του συμβολή στη θεωρία των Συμπεριφοριστών, με την πρότασή του ότι οι επιχειρήσεις πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους το επίπεδο ωριμότητας των εργαζομένων, όταν αναπτύσσουν οργανωτικά σχήματα, σχήματα ελέγχου και επίβλεψης υφισταμένων.

Στο βιβλίο του “*Personality and Organization: The conflict between the system and the individual*” (1957) υποστηρίζει τη θέση πως το άτομο καθώς ωριμάζει καθίσταται πιο υπεύθυνο, έχει ευρύτερα ενδιαφέροντα, απαιτεί σεβασμό και εκτίμηση, επιθυμεί λιγότερο έλεγχο και περισσότερη ανεξαρτησία.

Έτσι, κατά τον *Argyris* οι επιχειρήσεις οι οποίες δίνουν έμφαση στα συστήματα ελέγχου, ουσιαστικά μεταχειρίζονται τον εργαζόμενο ως ανώριμη προσωπικότητα και χάνουν την ευκαιρία να αξιοποιήσουν το δυναμικό του. Κατά τον *Argyris*, μία τέτοια συνθήκη δημιουργούν οι μάνατζερ οι οποίοι “καλλιεργούν” κλίμα έλλειψης εμπιστοσύνης, θεωρώντας ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις δεν είναι μέρος της δουλειάς τους, ούτε βοηθούν ουσιαστικά στην καλύτερη άσκηση της εξουσίας.

Συμβολή στη σχολή των Συμπεριφοριστών έχει και ο **Rensis Likert** (1903-1981) ο οποίος μελέτησε τα χαρακτηριστικά των περισσότερο και λιγότερο αποτελεσματικών επιχειρήσεων και κατ’επέκταση των περισσότερο και λιγότερο αποτελεσματικών μάνατζερ. Στο βιβλίο του *New Patterns of Management* (1961) αναφέρει τα αποτελέσματα ερευνών του όσον αφορά την σχέση ηγετικού στυλ με την απόδοση των επιχειρήσεων.

Κατέληξε στην άποψη πως τα κυρίαρχα στυλ διοίκησης ήταν τα :

“Σύστημα 1”-Εκμεταλλευτικό και Αυταρχικό

“Σύστημα 2”-Καλοπροαίρετο-Αυταρχικό

“Σύστημα 3”-Συμβουλευτικό και

“Σύστημα 4”-Συμμετοχικό.

Η έρευνα του έδειξε ότι το Σύστημα 1, υιοθετούσαν μάνατζερ με αυταρχική-Τειλοριστική αντίληψη, οι οποίοι επιτύγχαναν χαμηλές επιδόσεις.

Όσοι από τους μάνατζερ υιοθετούσαν το Σύστημα 4 είχαν υπαλληλοκεντρική θεώρηση και επιτύγχαναν υψηλές επιδόσεις.

Ο R.Likert θεώρησε τις επιχειρήσεις ως οργανώσεις αλληλεπιδρώντων ατόμων και πρότεινε πως τα στελέχη έχουν ευθύνη να αναπτύσσουν τις κατάλληλες υποστηρικτικές σχέσεις μεταξύ τους, αναγνωρίζοντας τις εξατομικευμένες ανάγκες καθενός εργαζομένου και επιτρέποντας τη συμμετοχή του στη λήψη αποφάσεων.

### 3.3 Η ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ MANAGEMENT .

Στην Αγγλία και τις ΗΠΑ κατά τη διάρκεια του Β' Παγκοσμίου Πολέμου για την επιτυχή έκβαση των πολεμικών επιχειρήσεων (operations) οι κλάδοι των ενόπλων δυνάμεων δημιούργησαν ειδικές ομάδες από επιστήμονες, κυρίως φυσικούς, μαθηματικούς, οικονομολόγους και μηχανικούς.

Οι ομάδες αυτές είχαν ως έργο να αναπτύξουν και να μελετήσουν διαφορετικά πιθανά σενάρια πολεμικών επιχειρήσεων και να προτείνουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα (Operations Management).

Το σύνολο των τεχνικών έρευνας που ανέπτυξαν και χρησιμοποίησαν κρίθηκε και χρησιμοποιήθηκε ως κατάλληλο και από τις επιχειρήσεις, για να λύσει προβλήματα προγραμματισμού, ελέγχου και κόστους παραγωγής. Οι τεχνικές αυτές χρησιμοποιούνται και σήμερα, ιδιαίτερα με τη βοήθεια των Η/Υ και είναι ή αφορούν:

- ✓ Την πρόβλεψη
- ✓ Τον έλεγχο αποθεμάτων
- ✓ Το γραμμικό και μη γραμμικό προγραμματισμό
- ✓ Τη θεωρία ουρών αναμονής
- ✓ Την προσομοίωση
- ✓ Την ανάλυση νεκρού σημείου
- ✓ Το βραχυχρόνιο προγραμματισμό

Οι επιχειρησιακοί ερευνητές βασίζουν την όλη θεώρησή τους για την επίλυση των προβλημάτων σε οποιοδήποτε σύστημα ,άρα και επιχείρηση, σε δύο παραδοχές: πρώτον, ότι όλα τα προβλήματα μπορούν να επιλυθούν με κατάλληλες επιστημονικές μεθόδους και δεύτερον, ότι μπορούν να επιλυθούν με μαθηματικά υποδείγματα, εξισώσεις που αντιπροσωπεύουν το σύστημα .

Η επιστημονική μέθοδος ακολουθεί τα εξής βήματα (**Montana, Charnov, 1993**) :

- ✓ Παρατήρηση του συστήματος και καταγραφή του προβλήματος (μεταβλητών και σχέσεων τους που το καθορίζουν)
- ✓ Διατύπωση ενός μαθηματικού υποδείγματος για την περιγραφή των σχέσεων των μεταβλητών .

- ✓ Με βάση το υπόδειγμα, εξαγωγή συμπερασμάτων για το πώς θα συμπεριφερόταν το πραγματικό σύστημα κάτω από ορισμένες συνθήκες .
- ✓ Εκτέλεση πειραμάτων για να διαπιστωθεί αν πράγματι το σύστημα συμπεριφέρεται με τον αναμενόμενο από το μαθηματικό μοντέλο τρόπο κάτω από ορισμένες κάθε φορά συνθήκες.

Η θεωρία των επιχειρησιακών ερευνητών δίνει βέλτιστες λύσεις για τα σύνθετα προβλήματα που αντιμετωπίζει η σύγχρονη επιχείρηση (ιδίως σε αυτά της παραγωγής).

Εντούτοις έχει τύχει κριτικής για το ότι αδυνατεί να λάβει υπόψη της τον ανθρώπινο παράγοντα (αφού δεν είναι εύκολη ή δυνατή η ποσοτικοποίηση της συμπεριφοράς του) και ακόμη ότι θεωρεί ως σχετικά σταθερό το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης.

### 3.4. Η ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ MANAGEMENT .

Από τις αρχές της δεκαετίας του 1950 οι επαγγελματίες μάνατζερ και οι θεωρητικοί της διοίκησης άρχισαν να αντιλαμβάνονται πως, σε ένα κόσμο με ταχύτατες οικονομικές, τεχνολογικές και πολιτισμικές πολιτιστικές αλλαγές, τα προβλήματα στις επιχειρήσεις είναι πολυσύνθετα και η αντιμετώπισή τους έχει ένα δυναμικό χαρακτήρα .

Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα δεν είναι μόνο πρόβλημα μηχανών ή μεθόδων ή προσωπικού π.χ., ούτε μπορεί να εξασφαλιστεί από την-έστω και βέλτιστη-λύση σε κάθε επιμέρους πρόβλημα ή τμήμα της επιχείρησης .

Διαπιστώνουν πως οι θεωρίες και τα υποδείγματα τόσο των κλασικών του μάνατζμεντ , όσο και των συμπεριφοριστών αλλά και των θιασωτών της ποσοτικής διοίκησης δεν είναι ούτε αρκετά ούτε κατάλληλα να εφαρμοσθούν μεμονωμένα ή αποκλειστικά.

Οι παραδοχές, οι υποθέσεις και οι προβλέψεις που κάνουν τα υποδείγματα αυτά είναι διαφορετικές και δε μπορούν να έχουν καθολική εφαρμογή.

Χρειάζεται μία συνολική θεώρηση του όλου συστήματος που λέγεται επιχείρηση και η οποία θα λαμβάνει υπόψη της, όλες τις διαστάσεις και τις συνέπειες του προβλήματος σε όλα τα τμήματα της, όπως και τις συνέπειες ή αποτελέσματα της οποίας προτεινόμενης λύσης (για ένα επιμέρους πρόβλημα) σε όλο το μέγεθος αυτής.

Ήταν συχνή και κοινή διαπίστωση του μάνατζερ πως ό,τι “δούλευε” ως εργαλείο, μέθοδος ή αρχή επίλυσης προβλημάτων σε μία επιχείρηση, δεν “δούλευε” κατά ανάγκη και σε κάποια άλλη για το ίδιο πρόβλημα.

Για την αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση αυτών των προβλημάτων, οι θεωρητικοί του μάνατζμεντ ανέπτυξαν και πρότειναν τη (γενική) θεωρία Συστημάτων και τη θεωρία της κατά περίπτωση Διοίκησης ή αλλιώς την Ενδεχόμενη θεωρία.

#### 3.4.1 Θεωρία Συστημάτων.

Η θεωρία αυτή βασίζεται στις παραδοχές και την ιδέα του Γερμανού βιολόγου *Ludwig von Bertalanffy*.

Ήδη όμως από το 1938 ο **Chester Barnard** (της σχολής των Συμπεριφοριστών) είχε θεωρήσει την επιχείρηση ως “σύστημα συνειδητά συντονισμένων ενεργειών, στο οποίο το ανώτατο στέλεχος είναι το πλέον στρατηγικό στοιχείο”. Μίλησε και έγραψε πρώτος για τα είδη και την ποιότητα των δυνάμεων στο χώρο δουλειάς και το χαρακτήρα των αλληλεπιδράσεών τους.

Η λογική της θεωρίας αυτής είναι ότι οι μάνατζερ πρέπει να σκέπτονται για την επιχείρηση πέρα από τα στενά όρια εξουσίας και ευθύνης τους και επίσης το πώς οι αποφάσεις τους επηρεάζουν ή μπορεί να επηρεάσουν τα άλλα τμήματα(υποσυστήματα) της επιχείρησης.

Με βάση, λοιπόν, τη θεωρία αυτή γενικά, ένα σύστημα ορίζεται ως συνδυασμός αλληλεπιδρώντων και αλληλεξαρτώμενων μερών, τα οποία λειτουργούν ως ένα όλον, για να επιτευχθεί ένας συγκεκριμένος σκοπός-στόχος.

Για παράδειγμα, σύστημα είναι ο ανθρώπινος οργανισμός, το εργοστάσιο, το πανεπιστήμιο, η δικαιοσύνη, το ρολόι κ.λ.π.

Κάθε σύστημα, για να λειτουργήσει και να επιτύχει το στόχο του, χρειάζεται εισροές από το εξωτερικό περιβάλλον, τις οποίες με τη χρήση της τεχνολογίας παραγωγής θα μετατρέψει σε εκροές-προϊόντα ή υπηρεσίες(για την περίπτωση των επιχειρήσεων). Χρειάζεται επίσης, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του, πληροφορίες για το πόσο καλά ή σε τι βαθμό πέτυχε τους στόχους του.

Συστατικό επίσης στοιχείο της έννοιας του συστήματος αποτελεί και το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί και από το οποίο επηρεάζεται.

Κάθε σύστημα ανάλογα με το αν αλληλεπιδρά ή όχι με το περιβάλλον του χαρακτηρίζεται ανοικτό ή κλειστό.

Ως ανοικτό θεωρείται το σύστημα που σε σταθερή βάση λαμβάνει εισροές από το περιβάλλον του και του “παρέχει” τις εκροές του. Έτσι, μια επιχείρηση αφού λειτουργεί σε συγκεκριμένο (κοινωνικό, οικονομικό, πολιτικό, φυσικό) περιβάλλον αλληλεπιδρά μαζί του και θεωρείται ως ανοικτό σύστημα. Το επηρεάζει και επηρεάζεται από αυτό.

Κλειστό θεωρείται ένα σύστημα το οποίο δημιουργεί μόνο του τις εισροές, τις επεξεργάζεται και “καταναλώνει” το ίδιο τις εισροές του. Στη σημερινή εποχή κρίνουμε πως κανένα σύστημα δε μπορεί να είναι απολύτως

κλειστό. Και τα μοναστήρια και οι φύλακες ακόμη αλληλεπιδρούν με το εξωτερικό περιβάλλον τους (αφού για παράδειγμα οι άνθρωποι πόροι τους ως εισροές προέρχονται από το περιβάλλον).

Τα αλληλεξαρτώμενα και αλληλεπιδρώντα μέρη ενός συστήματος θεωρούνται ως υποσυστήματα αυτού και αποτελείται το καθένα από ένα σύνολο στοιχείων . Η επιβίωση και λειτουργία του όλου συστήματος εξαρτάται από τις αλληλεπιδράσεις των υποσυστημάτων του.

Έτσι, η επιχείρηση ως σύστημα αποτελείται από τα υποσυστήματα της, που είναι οι διευθύνσεις ή τα τμήματά της, π.χ. παραγωγής, πωλήσεων, οικονομικών, διοικητικών ή τεχνικών υπηρεσιών.

Από μια άλλη σκοπιά η επιχείρηση είναι ένα σύνολο υποσυστημάτων τα οποία αλληλεπιδρούν και συντονίζονται μέσω του υποσυστήματος του μάνατζμεντ.

Είναι αυτονόητο ότι οι ενέργειες του τμήματος παραγωγής επηρεάζουν το τμήμα πωλήσεων που επηρεάζεται από το τμήμα οικονομικών(για έξοδα π.χ. πωλήσεων, διάθεσης ή διαφήμισης), το οποίο με τη σειρά του επηρεάζεται από τα κόστη που δημιουργούνται στην παραγωγή ή τις πωλήσεις αλλά και σε άλλα τμήματα.

Την έννοια των υποσυστημάτων ανέπτυξαν, ιδιαίτερα για τις επιχειρήσεις, οι Trist και Bamforth (1951), η J.Woodward(1958), οι Katz και Kahm(1966), οι οποίοι πρότειναν και τα βασικά υποσυστήματα κάθε επιχείρησης και ο C.Churchman (1958).

Οι έρευνες των Trist και Bamforth στο Tavistock Institute του Λονδίνου τη δεκαετία του 1950 κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι, για την καλύτερη λειτουργία και αποτελεσματικότητα της επιχείρησης, αυτή πρέπει να θεωρείται και να διοικείται ως ένα *κοινωνικοτεχνικό σύστημα* .

Δηλαδή, θεώρησαν ότι αποτελείται από δύο κύρια υποσυστήματα, το *κοινωνικό*, που το αποτελούν οι εργαζόμενοι , οι σχέσεις μεταξύ τους και με την επιχείρηση και το *τεχνικό*, που το αποτελούν τα μηχανήματα, τα εργαλεία, και οι τεχνικές παραγωγής. Τα δύο αυτά συστήματα αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και είναι αναγκαίο να μην εξετάζεται το καθένα χωριστά για τη βελτίωση του ή την επίλυση των προβλημάτων του αλλά από κοινού, ώστε να επιτευχθεί η πλέον δυνατή ολοκλήρωσή τους σε ένα ενιαίο όλον.

Ένα σύστημα χαρακτηρίζεται ακόμη και από ορισμένες ιδιότητες, οι οποίες καθορίζουν τη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του και εν τέλει την επιβίωσή του. Αυτές είναι:

Η εντροπία: πρόκειται για τη ροπή του συστήματος να αδυνατεί να αλληλεπιδράσει με το περιβάλλον, δηλαδή να μη μπορεί να λαμβάνει εισροές από αυτό και να δυσκολεύεται να προσαρμόζεται στις αλλαγές, και έτσι να οδηγείται στο "μαρασμό" και την εξαφάνισή του.

Η συνεργία: αφορά την ικανότητα του συστήματος να παράγει περισσότερο από το άθροισμα των υποσυστημάτων του. Για παράδειγμα, το τελικό οικονομικό αποτέλεσμα των ενεργειών του τμήματος πωλήσεων και της παραγωγής να είναι μεγαλύτερο από ότι αθροιζόμενα ως δύο ξεχωριστά αποτελέσματα, δηλαδή  $1+1>2$ . Αυτό συμβαίνει λόγω της συνεργασίας και της αλληλοεπίδρασης αυτών των υποσυστημάτων.

Η συμβολή της γενικής θεωρίας συστημάτων στην κατανόηση του πώς συμπεριφέρονται οι οργανισμοί περιορίζεται από την αδυναμία της να προβλέψει το αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης των υποσυστημάτων. Επίσης δε λαμβάνει υπόψη της τη μοναδικότητα του κάθε συστήματος από τεχνική και κοινωνική σκοπιά, καθώς επίσης και τη μοναδικότητα του περιβάλλοντος στο οποίο λειτουργεί.

### **3.4.2 Θεωρία των ενδεχόμενων περιπτώσεων (contingency theory).**

Αναπτύχθηκε τη δεκαετία του 1960 και συνδυάζει, ιδίως, τις ιδέες και τις προκλήσεις, κέρδη κ.λ.π.

Με μεγάλο προσανατολισμό στον ανθρώπινο παράγοντα ο **Juran** θεωρεί πως οι καλές ανθρώπινες σχέσεις και η ομαδικότητα αποτελούν κλειδί για την ποιοτική λειτουργία και απόδοση της επιχείρησης, μαζί με την δέσμευση όλων των εργαζομένων, για ποιότητα για όλα τα προϊόντα και διαδικασίες.

Στις αρχές, προτάσεις, και ιδέες του **Deming** και του **Juran** βασίστηκαν και οι Ph.Crosby, A.Feigenbaum, K.Ishikawa, C.Taguchi, κ.ά. για να αναπτύξουν και προτείνουν τη θεωρία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, τα κύρια σημεία της οποίας είναι τα εξής :

- ✓ Εμπλοκή/ συμμετοχή όλων των εργαζομένων στην εξασφάλιση της ποιότητας, μέσω της κατάλληλης εκπαίδευσης (τους), των



σχημάτων συμμετοχής τους και της "ενδυνάμωσης"(τους) να παίρνουν πρωτοβουλίες και αποφάσεις.

- ✓ Εστίαση (ενδιαφέροντος) στον πελάτη.
- ✓ Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking) με τους ανταγωνιστές, όσον αφορά αποτελέσματα και πρακτικές παραγωγής και διοίκησης.
- ✓ Συνεχής βελτίωση σε κάθε τμήμα της επιχείρησης, για κάθε διαδικασία. Η βελτίωση της ποιότητας δεν είναι ένα πρόγραμμα "μια κι έξω", είναι συνεχής προσπάθεια βελτίωσης για όλα, από όλους τους εργαζόμενους.

### **3.4.3 Θεωρία των στρατηγικών για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.**

Ο καθηγητής του Harvard **Michael Porter** (1947-) έχει συνδέσει το όνομά του με τις έννοιες *ανταγωνιστική, στρατηγική και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα*.

Η βασική θέση της θεωρίας του είναι πως για να επιβιώσει μια επιχείρηση σήμερα, στο οξύ ανταγωνιστικό περιβάλλον, πρέπει να έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με μία ανταγωνιστική στρατηγική είτε χαμηλού κόστους είτε διαφοροποιημένου (καλύτερου λειτουργικά /ποιοτικά και συγκρίσιμου κόστους) προϊόντος από τους ανταγωνιστές. Κατά τον *Porter* μόνο όσες επιχειρήσεις είναι ανταγωνιστικές στις χώρες τους, μπορεί να είναι ανταγωνιστικές και διεθνώς.

Οι προτάσεις του για ανταγωνιστική εταιρία είναι:

- ✓ Πουλάτε σε απαιτητικούς πελάτες (αυτοί θέτουν το πρότυπο για ανάλογη οργάνωση και "σπρώχνουν" την εταιρία για έρευνα και ανάπτυξη).
- ✓ Καθιέρωσε πολύ υψηλά πρότυπα.
- ✓ Συνεργαστείτε με προμηθευτές οι οποίοι διαθέτουν οι ίδιοι ανταγωνιστικό πλεονέκτημα("σπρώχνουν την εταιρία σας να βελτιωθεί").
- ✓ Θεωρήστε και αντιμετωπίστε τους εργαζόμενους ως μόνιμους.
- ✓ Θεωρήστε τους εξαιρετικούς ανταγωνιστές ως πρότυπα και αιτίες για να γίνετε καλύτεροι.

Πέρα από τις επιχειρήσεις, ο Porter ασχολείται με την έρευνα για τις επιτυχημένες και ακολουθητέες ανταγωνιστικές στρατηγικές σε εθνικό επίπεδο, εξηγώντας γιατί κάποιες χώρες βρίσκονται σε καλύτερη θέση από τις άλλες για να επικρατήσουν σε διεθνές επίπεδο.

#### **3.4.4 Θεωρία της αξιοποίησης των συγκρούσεων.**

Ο Αμερικανός καθηγητής **Richard Pascale** (1938-) στο βιβλίο του "*The art of Japanese Management*" (1991) κατέδειξε την ανάγκη για διαφορετικό τρόπο διοίκησης των επιχειρήσεων, ανάλογα με τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά τους.

Στο συμπέρασμα αυτό κατέληξε μελετώντας τις διαφορές στην κουλτούρα και τις πρακτικές των ανώτερων στελεχών της ιαπωνικής εταιρίας Matsushita Electric και της αμερικανικής ΙΤΤ.

Συμπέρανε περαιτέρω πως η διαφορά στις επιδόσεις των επιχειρήσεων είναι αποτέλεσμα του πώς τα στελέχη θεωρούν, αντιμετωπίζουν και συνδυάζουν κρίσιμους παράγοντες της επιχείρησης, όπως τα 7S :

1. Στρατηγική (strategy),
2. Δομή (structure),
3. Συστήματα (systems),
4. Στυλ Διοίκησης (style),
5. Κοινές Αξίες (shared values),
6. Ικανότητες (skills) και
7. Προσωπικό (staff).

Οι κοινές αξίες, τις οποίες αρχικά είχε ονομάσει υπερκείμενους στόχους, αποτελούν το κλειδί για τον καλύτερο συνδυασμό αυτών των 7 παραγόντων.

Η μεγάλη όμως συμβολή του Pascale στο μάνατζμεντ είναι η διαπίστωση του πως το έργο των μάνατζερ είναι ένα έργο δημιουργίας και καταστροφής προτύπων και παγιωμένων αντιλήψεων, συστημάτων και πρακτικών, και η θέση πως η επιτυχία στις επιχειρήσεις εγκυμονεί την αποτυχία. Έτσι, υποστηρίζει πως η επιχείρηση για να είναι βιώσιμη, αποτελεσματική και δημιουργική πρέπει να αυτοαμφισβητείται (να καταργεί πρότυπα), να έχει ελεγχόμενες συγκρούσεις (από αυτή την αμφισβήτηση) και να τις αξιοποιεί δημιουργικά. "Οι επιχειρήσεις πρέπει να γίνονται μηχανές έρευνας και να δημιουργούν μηχανισμούς για συνεχή μάθηση και ανανέωση".

### 3.4.5 Θεωρία της επιδίωξης του άριστου .

Οι Αμερικανοί σύμβουλοι επιχειρήσεων **Tom Peters** (1942-) και **Robert Waterman** (1936-) έχουν συνδέσει το όνομα τους με τη λέξη “υπεροχή”. Στο βιβλίο τους *“In search of Excellence”* (1982) (έχει πουλήσει πάνω από 5.000.000 αντίτυπα) παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά των επιτυχημένων επιχειρήσεων.

Αυτά είναι:

- ✓ Τάση για δράση: να τελειώνουμε με αυτό που αρχίζουμε.
- ✓ Κοντά στον πελάτη: να μαθαίνουμε από τους ανθρώπους που εξυπηρετούμε.
- ✓ Αυτονομία και επιχειρηματικότητα: υιοθέτηση καινοτομικού και “πρωταθλητικού” πνεύματος.
- ✓ Παραγωγικότητα μέσω ανθρώπων: να αντιμετωπίζουμε τους απλούς εργαζομένους μας ως μία πηγή ποιότητας.
- ✓ Στην πράξη ωθούμεθα από αξίες: οι μάνατζερ δείχνουν την αφοσίωση τους σε αυτές .
- ✓ “Μένουμε στο πλέξιμο”: συνεχίζουμε με τις δουλειές που ξέρουμε.
- ✓ Απλή οργάνωση, λίγο προσωπικό: μερικές από τις καλύτερες εταιρίες έχουν ένα μίνιμουμ ηγετικών στελεχών.
- ✓ Ταυτόχρονα σφιχτές και χαλαρές ιδιότητες: αυτονομία στις δραστηριότητες του εργοστασίου συν συγκεντρωτικές αξίες.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>**

### **ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΚΟΜΜΑΤΙ.**

Στη συνέχεια της πτυχιακής μας εργασίας θα ασχοληθούμε με την έρευνα που πραγματοποιήσαμε σε 12 Επιχειρήσεις με την βοήθεια ερωτηματολογίων .Μέσα από αυτά βγάλαμε κάποια συμπεράσματα και κάναμε συγκρίσεις έτσι ώστε να κατανοήσουμε την υπάρχουσα κατάσταση στις ελληνικές επιχειρήσεις και τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν.

Τα ερωτηματολόγια σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε ο άνθρωπος που θα τα απαντήσει να μην σπαταλήσει πολύ χρόνο. Δοκιμάσαμε να κατηγοριοποιήσουμε τις ερωτήσεις σε 5 τομείς:

1. Γενικά για την Επιχείρηση.
2. Σχετικά με το Προσωπικό .
3. Σχετικά με τους Προμηθευτές .
4. Σχετικά με τους Πελάτες .
5. Σχετικά με τους Ανταγωνιστές .

Με αυτό τον τρόπο κρατήσαμε το ενδιαφέρον του αναγνώστη .Στις περισσότερες ερωτήσεις μας δεν χρειάστηκε να γράψουν κάτι λόγω του ότι είχαν τη μορφή πολλαπλής επιλογής και αυτό βοήθησε στη μείωση του χρόνου για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Οι επιχειρήσεις στις οποίες απευθυνθήκαμε είναι οι εξής:

1. HELM ΕΛΛΑΣ Α.Β.Ε.Ε
2. CADBURY HELLAS Α.Ε
3. "ΔΕΛΤΑ ΜΗΧΑΝΙΚΗ " Π. ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΚΑΙ ΣΙΑ Ο.Ε
4. D. M CONSTRUCTIONS Α.Β.Ε.Τ.Ε
5. "ΛΕΥΚΑ ΕΙΔΗ" ΑΝΔΡΙΑΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
6. Α&Δ ΓΑΒΑΛΑΚΗΣ Ο.Ε
7. "ΧΑΛΚΙΣ" Α.Β.Ε.Ε
8. SICAP Α.Ε
9. NEGROPONTE RESORT ERETRIA Α.Ε
10. ΟΛΥΜΠΙΟΝ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΤΡΩΝ Α.Ε
11. SABO ΕΛΛΑΣ Α.Ε
12. ΔΙΑΘΕΣΗ Α.Ε

#### 4.1.ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.

Είναι επιχειρήσεις από διάφορους κλάδους και τομείς επιχειρηματικότητας, επίσης από διαφορετικές περιοχές στην Ελλάδα , συγκεκριμένα από επαρχιακές πόλεις το οποίο μας δείχνει ότι και εκεί γίνονται σημαντικά βήματα για την ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας.

Απευθυνθήκαμε σε 6 επιχειρήσεις στον νομό Κορινθίας ,5 στο νομό Ευβοίας,1 στο νομό Αχαΐας .

Ερευνώντας αυτές διακρίναμε ότι οι περισσότερες ,9, είναι Ανώνυμες εταιρείες , οι 2 Ομόρρυθμες εταιρείες και μόνο 1 Ατομική εταιρεία.

Από αυτό καταλαβαίνουμε ότι πλέον στην Ελλάδα , και όχι μόνο, όλοι επιλέγουν να δημιουργήσουν Ανώνυμες εταιρείες λόγω του ότι οι μέτοχοι ευθύνονται μόνο μέχρι την αξία των μετοχών που έχουν στην κατοχή τους και έτσι δεν χρειάζεται να διακινδυνεύσουν την προσωπική τους περιουσία , πράγμα το οποίο ελαχιστοποιεί το ρίσκο και δίνει περισσότερη ασφάλεια στους μετόχους .

Το ότι υπάρχει μόνο μία ατομική και 2 ομόρρυθμες επιχειρήσεις στην ερευνά μας δείχνει πόσο έχει αλλάξει το επιχειρηματικό σκηνικό στην Ελλάδα συγκριτικά με τα προηγούμενα χρόνια που οι περισσότεροι δημιουργούσαν οικογενειακές –ατομικές επιχειρήσεις ή συνεργαζόμενοι με άλλους εν δυνάμει επιχειρηματίες .

Μία επόμενη παρατήρηση μας είναι πάνω στην επωνυμία που επιλέγουν οι επιχειρήσεις .Συνήθως επιλέγουν όνομα το οποίο σχετίζεται με το παραγόμενο προϊόν (π.χ "ΔΙΑΘΕΣΗ") , ή την περιοχή που εδρεύει η επιχείρηση (π.χ "ΧΑΛΚΙΣ") .Ακόμη φροντίζουν να είναι ευκολομνημόνευτο και εύηχο έτσι ώστε να αποτυπωθεί άμεσα στη μνήμη του πελάτη (π.χ "ΟΛΥΜΠΙΟΝ") , ή πολλές φορές χρησιμοποιείται το όνομα του ιδιοκτήτη και άμεσα η επιχείρηση λαμβάνει το κύρος του ονόματος του ιδιοκτήτη της (π.χ Α&Δ ΓΑΒΑΛΑΚΗΣ).

Από τις παραπάνω επιχειρήσεις επίσης προκύπτει ότι μόνο 2 στις 12 ασχολούνται με την προσφορά υπηρεσιών και όλες οι υπόλοιπες ασχολούνται με προσφορά προϊόντων.

Συνεχίζοντας βλέπουμε ότι οι Ελληνικές επιχειρήσεις δεν διστάζουν να επεκταθούν και σε άλλες πόλεις ακόμα και σε άλλες χώρες δημιουργώντας θυγατρικές επιχειρήσεις. Εν προκειμένω οι 4 από τις 12 επιχειρήσεις έχουν δημιουργήσει θυγατρικές ,οι 2 στην Ελλάδα και η 1 στο εξωτερικό και 1 και στα δύο. Επίσης διακρίνουμε ότι οι θυγατρικές που δημιουργήθηκαν στο εξωτερικό είναι εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ιταλία , Αγγλία, Αυστρία , Γερμανία), το οποίο μας δείχνει ότι είναι αρκετά δύσκολη η επέκταση εκτός αυτής.

Ας εξετάσουμε όμως και τι συμβαίνει στο εσωτερικό των ελληνικών επιχειρήσεων. Μέσα από τις απαντήσεις που λάβαμε στο ποια τμήματα υπάρχουν στην επιχείρηση βλέπουμε ότι σημαντικότερα στην Ελλάδα θεωρούνται τα τμήματα Πωλήσεων (9 επιχ.), Προσωπικού(8 επιχ.) , Παραγωγής(8 επιχ.) , και το πλέον απαραίτητο το τμήμα Λογιστηρίου(11 επιχ.)

Αντίθετα τα τμήματα Δημοσίων Σχέσεων (4 επιχ.) , Μάρκετινγκ(2 επιχ.) δεν θεωρούνται απαραίτητα για την σωστή λειτουργία της επιχείρησης. Εδώ γίνεται φανερό ότι οι Έλληνες συγχέουν το Τμήμα Πωλήσεων με τα άλλα 2 τμήματα και δεν θεωρούν απαραίτητη τη σύσταση αυτών. Μια κλασσική χρόνια λανθασμένη κίνηση των επιχειρήσεων που μόλις τα τελευταία χρόνια άρχισε να γίνεται αντιληπτή.

Από τη στιγμή που δεν χρησιμοποιούν οι περισσότερες επιχειρήσεις τμήμα Μάρκετινγκ ας δούμε πως επιλέγουν να διαφημίσουν τις επιχειρήσεις τους. Όπως διαπιστώσαμε το internet έχει μπει για τα καλά στη ζωή του Έλληνα αφού οι 9 από τις 12 επιχειρήσεις επιλέγουν και αυτό τον τρόπο για να διαφημιστούν , δεδομένου ότι είναι μια ολιγοέξοδη και ευρείας απήχησης διαφήμιση. Η επόμενη επιλογή είναι η διανομή φυλλαδίων την οποία προτιμούν οι 7 και ακολουθούν τα Μ.Μ.Ε με 4 επιχειρήσεις. Τα Μ.Μ.Ε δεν προτιμώνται ιδιαίτερα λόγω του ότι είναι ιδιαίτερα δαπανηρά γιατί απαιτείται συνεχής υπενθύμιση για την επίτευξη της αναγνωρισιμότητας της επιχείρησης. Εναλλακτικοί τρόποι διαφήμισης που χρησιμοποιούνται από τις παραπάνω επιχειρήσεις είναι η από στόμα σε στόμα διαφήμιση(2 επιχ.) , οι πλανόδιοι πωλητές που ενημερώνουν και τους πελάτες αλλά και τους υποψήφιους πελάτες(1 επιχ.) και τέλος οι εκθέσεις(2 επιχ.) οι οποίες σου δίνουν τη δυνατότητα σύγκρισης και καλύτερης επιλογής λόγω του ότι είναι συνήθως

θεματικές και μπορεί ο υποψήφιος πελάτης να διακρίνει εάν όντως το προϊόν που του προσφέρεται είναι αυτό που χρειάζεται.

Όσον αφορά τους στόχους ποιότητας σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις έχουν ως στόχο την ικανοποίηση αναγκών του πελάτη(10 επιχ.),την αντιμετώπιση του ανταγωνισμού με το μικρότερο κόστος(10 επιχ.),την αριστοποίηση του κόστους της επιχείρησης και του πελάτη(10 επιχ.),την πρόληψη κακής ποιότητας(9 επιχ.). Δείχνουν μεγάλο ενδιαφέρον για τους πελάτες τους και την ευχαρίστηση τους μέσα από τις σωστές υπηρεσίες που τους προσφέρουν και την καλή ποιότητα των προϊόντων αλλά συγχρόνως και για το συμφέρον της επιχείρησης. Τέλος παρατηρήσαμε ότι δεν δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην πρόληψη των ελαττωματικών προϊόντων (μόνο 4 επιχ. ).

Στη συνέχεια βλέπουμε τι είδους τμηματοποίηση χρησιμοποιούν .Η συνήθης τμηματοποίηση είναι η τμηματοποίηση κατά προϊόντα(5 επιχ.) η οποία θεωρείται πιο πρακτική λόγω του ότι έχουν να κάνουν με κάθε προϊόν ξεχωριστά χωρίς να συγχέουν διαφορετικά είδη. Ακολουθούν οι τμηματοποίηση κατά λειτουργίες(4) ,χώρο δραστηριότητας(4 επιχ.) ,πελάτες(4 επιχ.) οι οποίες είναι εξίσου πρακτικές αναλόγως το παραγόμενο προϊόν. Τέλος λιγότερο πρακτικές θεωρούν την τμηματοποίηση κατά παραγωγική διαδικασία(2 επιχ.) και αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν(1 επιχ.). Τέλος παρατηρούμε ότι αρκετές επιχειρήσεις προτιμούν τον συνδυασμό 2 ή περισσότερων.

Όλες οι επιχειρήσεις στις οποίες απευθυνθήκαμε ισχυρίζονται ότι συμβαδίζουν με την τρέχουσα τεχνολογία και επιθυμούν να ενημερώνονται και να μαθαίνουν τρόπους για να κάνουν την εργασία τους πιο εύκολη.

Τελειώνοντας τις γενικές περί των επιχειρήσεων ερωτήσεις θελήσαμε να μάθουμε τους στόχους της εκάστοτε επιχείρησης. Η πρώτη επιλογή και με 9 επιχειρήσεις να συμφωνούν ήταν η υψηλή ποιότητα και η αύξηση των πωλήσεων, που λογικό είναι να βρίσκονται στην κορυφή των στόχων γιατί μέσω αυτών μεγιστοποιείται το κέρδος και επιτυγχάνεται ο σκοπός σύστασης μιας επιχείρησης. Ακολουθεί με μικρή διαφορά το χαμηλό κόστος (8 επιχ.) και ως τελευταίος στόχος είναι η αυξημένη μερίδα αγοράς(4 επιχ.)

#### 4.2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ.

Περνώντας στη δεύτερη κατηγορία ερωτήσεων , σχετικά με το προσωπικό ,διαπιστώνουμε ότι οι 4 στις 12 επιχειρήσεις απασχολούν πάνω από 100 εργαζομένους και αυτό τις κατατάσσει στις μεγάλου μεγέθους επιχειρήσεις. Οι 6 επιχειρήσεις είναι μεσαίου μεγέθους με περίπου 40 εργαζομένους η κάθε μία και τέλος συμπεριλήφθηκαν στην έρευνα και 2 επιχειρήσεις μικρού μεγέθους με περίπου 7 άτομα η κάθε μία.

Για να περάσει μια επιχείρηση σε πρόσληψη εργαζομένων χρησιμοποιούνται διάφορες μέθοδοι .Από τις απαντήσεις που πήραμε βλέπουμε ότι πιο διαδεδομένη είναι η προσωπική συνέντευξη(10 επιχ. ) και η δήλωση βιογραφικών(10 επιχ. ) που συνήθως η πρώτη διαδέχεται την τελευταία. Το τεστ ικανοτήτων φαίνεται να μην το προτιμούν ιδιαίτερα ( μόνο 3 επιχ.) αν και μέσω αυτού μπορούν να φανούν οι πραγματικές ικανότητες του υποψηφίου , ίσως λόγω του ότι δεν υπάρχει πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνία .Τέλος μόνο 1 επιχείρηση χρησιμοποιεί ως εναλλακτικό τρόπο πρόσληψης τις συστάσεις από τρίτα πρόσωπα ή συγγενείς και φίλους των ήδη εργαζομένων στην επιχείρηση.

Συνεχίζοντας βλέπουμε ότι δεν προτιμάται το εποχιακό προσωπικό αφού οι 7 από τις 12 επιχειρήσεις απάντησαν έτσι. Ίσως επειδή το εποχιακό προσωπικό δεν προσφέρει την ίδια ασφάλεια στην επιχείρηση όπως το μόνιμο. Λογικό από τη στιγμή που ένας εποχιακός εργαζόμενος δεν πρόκειται συνήθως να δώσει το 100% των δυνατοτήτων του εάν δεν έχει κίνητρο(π.χ να συνεχίσει στην επιχείρηση , εξέλιξη).

Έπειτα βλέπουμε τη θέση του Διευθυντή προσωπικού στην ελληνική επιχείρηση. Οι περισσότερες επιχειρήσεις (8) διαθέτουν έναν , ενώ οι 6 από τις 8 έχουν αναθέσει αυτή τη θέση σε ειδικά καταρτισμένα άτομα που συνήθως κατέχουν είτε γνώσεις Οικονομικές είτε Νομικές είτε Κοινωνιολογίας/ Ψυχολογίας ή κάποιες φορές και συνδυασμό των παραπάνω. Συγκρίνοντας τώρα τις επιχειρήσεις που δεν υπάρχει διευθυντής Προσωπικού βλέπουμε ότι είναι μεσαίου μεγέθους (μόνο μία μικρού) και προφανώς τα χρέη του Διευθυντή Προσωπικού έχει αναλάβει ο διευθύνων σύμβουλος.



Αφού σχολιάσαμε τη γενική κατάσταση σε μία επιχείρηση σε σχέση με το προσωπικό ας δούμε τα συνήθη προβλήματα που αντιμετωπίζουν με τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων. Τις περισσότερες επιχειρήσεις απασχολούν η απόκτηση των καταλληλότερων εργαζομένων(9 επιχ.) και η παραγωγή κινήτρων για την καλύτερη και αποτελεσματικότερη απόδοση των εργαζομένων(7 επιχ.) Αυτό συμβαίνει γιατί και τα δύο οδηγούν στη μεγιστοποίηση του κέρδους και στην καλύτερη λειτουργία της επιχείρησης. Λιγότερο τις απασχολούν η τοποθέτηση κατάλληλων εργαζομένων στην κατάλληλη θέση(5 επιχ.) ίσως επειδή πιστεύουν ότι με εκπαίδευση και παρατήρηση για κάποιο χρονικό διάστημα θα μπορέσουν αργότερα να τοποθετήσουν κατάλληλα τους εργαζομένους. Τέλος μόνο μία επιχείρηση φαίνεται να απασχολείται από την μη εύρεση εξειδικευμένου και εποχιακού προσωπικού.

Στην ερώτηση εάν πιστεύουν ότι έχουν δημιουργήσει το κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον εντύπωση μας έκανε ότι 4 στις 12 επιχειρήσεις απάντησαν πως όχι, δείχνοντας μας ότι γνωρίζουν την επιχείρησή τους, τις ανάγκες της και δεν απέχουν από αυτή. Οι υπόλοιπες επιχειρήσεις ή πράγματι έχουν αφιερώσει χρόνο και χρήμα στην δημιουργία του καλύτερου δυνατού εργασιακού περιβάλλοντος, ή δεν γνωρίζουν πως αυτό μπορεί να συντελέσει θετικά στην ψυχολογία του εργαζομένου και δεν έχουν δώσει την βαρύτητα που θα έπρεπε.

Για την επιμόρφωση του προσωπικού τώρα οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διάφορες μεθόδους. Η διοργάνωση μικρών σεμιναρίων για την εξειδίκευση των εργαζομένων είναι η πρώτη επιλογή αυτών (7 επιχ.). Έπειτα οι διαλέξεις και η παροχή προγραμματισμένων οδηγιών (4 επιχ.) οι οποίες βοηθούν στην αποφυγή λανθασμένων κινήσεων αλλά πολλές φορές στερούν την πρωτοβουλία των εργαζομένων. Στη συνέχεια έχουμε τη χρησιμοποίηση οπτικοακουστικών μέσων και την παρακολούθηση ειδικών προγραμμάτων (3 επιχ.) οι οποίες βοηθούν στην επαφή των εργαζομένων με νέες τεχνικές/ μεθόδους και την εξειδίκευσή τους σε αυτές. Τέλος μόνο μία επιχείρηση ενδιαφέρετε επίσης για τη συνεχόμενη εκπαίδευση και συχνά meeting στα τμήματα.

Επίσης παρατηρήσαμε ότι 7 στις 12 επιχειρήσεις επιβάλλουν συγκεκριμένη ενδυμασία για λόγους συνήθως ομοιομορφίας, υγιεινής κ.τ.λ.

Πράγμα που συνήθως δεν είναι ευχάριστο στους εργαζομένους αλλά τις περισσότερες φορές χρειάζεται .(π.χ νοσοκομείο ,ξενοδοχείο, κ.τ.λ)

Ως προς τον έλεγχο τώρα που κάνουν οι επιχειρήσεις βλέπουμε ότι μόνο 2 δεν πραγματοποιούν ελέγχους γιατί δεν θεωρούν πως είναι απαραίτητοι και πως ωφελούν, ενώ 5 από αυτές χρησιμοποιούν προληπτικές τεχνικές ελέγχου για την εξασφάλιση της σωστής και με όσο το δυνατόν λιγότερα προβλήματα διεξαγωγής των εργασιών κερδίζοντας έτσι και χρόνο . Συνεχείς ελέγχους χρησιμοποιούν 4 επιχειρήσεις ενώ προειδοποιητικούς ελέγχους 3 επιχειρήσεις και γενικού ελέγχου μόνο 1 επιχείρηση. Συμπερασματικά φαίνεται ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων φροντίζει για συχνούς ελέγχους για να διαπιστώσει τη ροή των εργασιών.

Όπως οι ίδιοι μας απάντησαν , ο έλεγχος ωφελεί στη πρόληψη , αποφυγή παραπόνων και τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων. Επίσης ωφελεί στην αποδοτικότητα των εργαζομένων ,στην τήρηση των κανονισμών ασφαλείας , στην υπενθύμιση του στόχου της επιχείρησης και φυσικά στην αύξηση της παραγωγικότητας.

Εκτός όμως από τον έλεγχο και γενικότερα της απαιτήσεως της επιχείρησης από τον εργαζόμενο , ο εργαζόμενος έχει και δικαιώματα. Ένα από τα βασικότερα δικαιώματα του εργαζομένου είναι η ασφάλεια και η προστασία, τις οποίες όλες οι επιχειρήσεις στις οποίες απευθυνθήκαμε εξασφαλίζουν και θεωρούν πολύ σημαντικές για να αποδώσει ο εργαζόμενος.

Μία άλλη υποχρέωση της επιχείρησης είναι η αμοιβή του εργαζομένου .Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διάφορους τρόπους αμοιβών .Συνήθως είναι αμοιβή με βάση το χρόνο απασχόλησης του εργαζομένου ( 10 επιχ.) ακολουθεί η αμοιβή με βάση την απόδοση (6 επιχ.) και τελευταία η αμοιβή με βραβείο (bonus) (2 επιχ.).Αλλα κριτήρια που μπορεί να επηρεάσουν την αμοιβή ενός εργαζομένου είναι η θέση του , το ωράριο του (π.χ υπερωρίες) ,η προϋπηρεσία του και τα τυπικά του προσόντα. Συνήθως στις Ελληνικές επιχειρήσεις του σήμερα η αμοιβή διαμορφώνεται με ένα συνδυασμό των παραπάνω χωρίς να πέφτει κάτω από το βασικό ημερομίσθιο .

Εάν και όλες οι επιχειρήσεις αναζητούν εξειδικευμένο προσωπικό , έχουμε δει αρκετές περιπτώσεις όπου άτομα με περισσότερα προσόντα απορρίπτονται λόγω αυτού. Οι επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος στην έρευνα

μας απάντησαν πως ποτέ δεν θα απέρριπταν έναν υποψήφιο λόγω παραπάνω προσόντων.

Μόνο μία επιχείρηση απάντησε πως θα τον απέρριπτε λόγω του ότι μακροπρόθεσμα δεν θα ήταν ευχαριστημένος και θα έφευγε δημιουργώντας κενό στην επιχείρηση.

Έτσι βλέπουμε συγκριτικά με επιχειρήσεις στο εξωτερικό που ένα υποψήφιος με πληθώρα πτυχίων και γνώσεων δεν θα προσλαμβάνόταν σε μια επιχείρηση, λόγω του ότι θα έπρεπε και η αμοιβή του να ήταν αντίστοιχη των γνώσεων του, στην Ελλάδα αυτή η νοοτροπία δεν υπάρχει, ακόμα τουλάχιστον.

Μία άλλη ενέργεια των επιχειρήσεων είναι η αξιολόγηση των εργαζομένων, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την διαπίστωση εάν όντως έχουν προσλάβει τα κατάλληλα άτομα για τις κατάλληλες θέσεις και αν μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της. Μόνο 2 από τις επιχειρήσεις που εξετάσαμε δεν αξιολογούν το προσωπικό τους, προφανώς γιατί πιστεύουν ότι έχουν κάνει σωστή επιλογή και δεν θέλουν να φέρνουν σε δύσκολη θέση τους εργαζομένους. Οι υπόλοιπες 10 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν μεθόδους αξιολόγησης και κατά συνέπεια μεθόδους επαίνου ή επίπληξης ανάλογα με την κατάσταση που αντιμετωπίζουν. Πιστεύουν ότι με αυτές μπορούν να εξασφαλίσουν ομαλότερη λειτουργία.

Και ας μην ξεχνάμε ότι μέσα από τον έπαινο αυξάνονται τα κίνητρα για μεγιστοποίηση και καλύτερευση της εργασίας, ενώ μέσα από την επίπληξη, όταν και εάν αυτή γίνει με τρόπο τέτοιο ώστε να μην προσβάλλει την προσωπικότητα του εργαζομένου μπορεί να φέρει αποτελέσματα ανάλογα του επαίνου.

### 4.3. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ.

Στο τρίτο κομμάτι του ερωτηματολογίου μας αναφερόμαστε στις σχέσεις της επιχείρησης με τους προμηθευτές.

Καταρχήν θα ήταν ενδιαφέρον να δούμε τα κριτήρια που επιλέγουν αυτούς. Σχεδόν όλες οι επιχειρήσεις θεωρούν βασικό παράγοντα επιλογής την τιμή του προϊόντος που θα προμηθευτούν και την ποιότητα του, αναζητώντας την καλύτερη ποιότητα στη χαμηλότερη τιμή. Εν συνεχεία τον ακριβή χρόνο παράδοσης, ο οποίος είναι απαραίτητος για την ομαλή λειτουργία της παραγωγής και των καθυστερήσεων που μπορεί να δημιουργηθούν από αυτόν.

Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να υπάρχει ένα ακόμη στοιχείο, η καλή επικοινωνία με τους προμηθευτές. Χωρίς αυτή μπορεί να δημιουργηθούν παρεξηγήσεις οι οποίες θα έχουν αντίκτυπο στην επιχείρηση. Μαζί με την σωστή επικοινωνία έρχεται και η άμεση και καλή εξυπηρέτηση και αυτά τα δύο μαζί δημιουργούν την αξιοπιστία στη σχέση προμηθευτή - επιχείρησης που είναι η βάση για μια καλή συνεργασία.

Τέλος αναφέρθηκε ως προϋπόθεση η εντοπιότητα, δηλαδή η προτίμηση προμηθευτών από την περιοχή που εδρεύει και ενεργεί η επιχείρηση, και η δυνατότητα πίστωσης για την διευκόλυνση των συναλλαγών.

Όταν όλα τα παραπάνω κριτήρια είναι εφικτά τότε έχουμε μια υγιή σχέση με τους προμηθευτές. Σε περίπτωση όμως που κάτι δεν βαδίζει καλά και χρειαστεί αλλαγή προμηθευτών και οι 12 επιχειρήσεις απάντησαν ότι έχουν επιλογές και μπορούν ανά πάσα ώρα και στιγμή να βρουν άλλους προμηθευτές.

Αυτό δείχνει ότι οι εποχές που οι επιχειρήσεις ήταν αναγκασμένες να ανέχονται τους προμηθευτές τους ακόμα και εάν δεν τους εξυπηρετούσαν σωστά έχουν περάσει ανεπιστρεπτή και τώρα υπάρχει υπερπροσφορά επιλογών ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες τους.

Για την ευκολότερη ενδοεπικοινωνία της επιχείρησης εφαρμόζονται διάφορα προγράμματα στον υπολογιστή και υπάρχει αρχείο σχετικά με τους προμηθευτές, τις ποσότητες και τις τιμές των προϊόντων για να τους υπενθυμίζουν τις συναλλαγές που έγιναν με τους προμηθευτές.

Οι 10 στις 12 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τέτοια προγράμματα , εδώ επαληθεύεται ότι ακολουθούν τις νέες τεχνολογίες , και με αυτό τον τρόπο διευκολύνεται η οργάνωση του γραφείου. Το συνηθέστερο πρόγραμμα που χρησιμοποιείται είναι το ERP.

Η επόμενη ερώτηση μας ήταν εάν υπάρχει δίκτυο αντιπροσώπων-μεταπωλητών παρατηρήσαμε ότι μόνο 4 επιχειρήσεις έχουν.

Βέβαια και άλλες σκέφτονται τη δημιουργία ενός τέτοιου δικτύου προφανώς γιατί πιστεύουν ότι θα συνεισφέρει στην αναγνωρισιμότητα της επιχείρησης. Είναι λογικό πως σε χώρες σαν την Ελλάδα και πόσο μάλλον στην Ελληνική επαρχία η πρόσωπο με πρόσωπο επαφή με κάποιο μέλος της επιχείρησης ,(στη δεδομένη στιγμή αντιπρόσωπο),δίνει στον πελάτη περισσότερη ασφάλεια και "πρόσωπο" στην συνεργασία.

Τα προβλήματα που είδαμε να αντιμετωπίζουν με τους προμηθευτές τους είναι η παράδοση ελαττωματικών προϊόντων ,η όχι άμεση εξυπηρέτηση , το after sale service ,η τιμολογιακή πολιτική τους .

Μόνο 4 επιχειρήσεις δεν αντιμετωπίζουν προβλήματα με τους προμηθευτές .Αυτό μας βάζει σε σκέψεις από τη στιγμή που όπως είδαμε και νωρίτερα μπορούν ανά πάσα στιγμή να αλλάξουν προμηθευτές.

Άρα υπάρχουν και άλλοι λόγοι που δεν αλλάζουν ,ίσως συναισθηματικοί ή απλά φόβος για την αλλαγή οι οποίοι εμποδίζουν τις επιχειρήσεις. Συνήθως όταν γνωρίζονται προσωπικά ή όταν η συνεργασία είναι πολλών χρόνων είναι πιο δύσκολο να σπάσει .

#### 4.4 ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ .

Το τέταρτο κομμάτι είναι σχετικά με τους πελάτες της επιχείρησης. Οι κατηγορίες των πελατών είναι αρκετές και κάθε επιχείρηση συνήθως απευθύνεται σε ένα μέρος τους.

Είδαμε 9 επιχειρήσεις να απευθύνονται σε εξωτερικούς πελάτες (δηλαδή τους τελικούς χρήστες του προϊόντος) ,6 επιχειρήσεις σε εμπόρους πελάτες ( για μεταπώληση σε τελικούς χρήστες). Έπειτα 3 επιχειρήσεις απευθύνονται σε εξωτερικούς πελάτες (στελέχη και εργατικό δυναμικό της επιχείρησης ), λίγους και πολύτιμους πελάτες (παραγωγούς/ μεγαλέμπορους) , πολλούς και χρήσιμους πελάτες , παραγωγούς πελάτες (για την παραγωγή δικών τους προϊόντων).

Οι κατηγορίες στις οποίες απευθύνεται κάθε επιχείρηση διαφέρει από το παραγόμενο προϊόν και το είδος της επιχείρησης.

(\*Αναλυτικότερα οι κατηγορίες των Ευρωπαίων πολιτών στο Παράρτημα).

Ως προς τους πελάτες τους όλες οι επιχειρήσεις έχουν απαντήσει ότι είναι συνεπείς στην αποστολή των προϊόντων τους , λογικό βέβαια να υπάρχει ιδιαίτερη προσοχή σε αυτό τον τομέα για να μην υπάρξουν παρεξηγήσεις με τους πελάτες οι οποίες οδηγήσουν σε δυσφήμιση του ονόματος της επιχείρησης .

Για να ευχαριστήσουν τους τακτικούς τους πελάτες οι 7 επιχειρήσεις κάνουν προσφορές για τα προϊόντα τους όπως ευκολίες πληρωμής ,εκπτώσεις και άλλα ανάλογα την επιχείρηση.(Για παράδειγμα ένα ξενοδοχείο μπορεί να προσφέρει δωρεάν διαμονή για 1 βράδυ η κάποιο δώρο.)

4 επιχειρήσεις δεν θεωρούν σημαντικό το να κάνουν προσφορές σε τακτικούς πελάτες , ίσως επειδή προσφέρουν ήδη μειωμένη τιμή στα προϊόντα τους.

Στη συνέχεια πήραμε από όλες τις επιχειρήσεις θετική απάντηση στο αν προλαβαίνει η παραγωγή να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των πελατών. Πράγμα που μας δείχνει ότι δίνουν βάρος στη σωστή λειτουργία του τμήματος παραγωγής και προσπαθούν όλα να δουλεύουν με την ταχύτητα που χρειάζεται για την επίτευξη των χρονικών ορίων.

Οι περισσότερες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν κάποιες μεθόδους για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών τους. Μόνο 3 επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν κάποια μέθοδο.

Οι υπόλοιπες 9 συνήθως ενημερώνονται με έρευνες αγοράς ,που είναι και η πιο διαδεδομένη μέθοδος επειδή έρχονται σε επαφή με τους καταναλωτές, λογιστικά φύλλα (πίνακες κ.τ.λ) και με διαγράμματα ροής .Επίσης κάποιες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια για την συλλογή πληροφοριών. Είναι πολύ χρήσιμο για την επιχείρηση να γνωρίζει τις ανάγκες που έχουν δημιουργηθεί στην αγορά την συγκεκριμένη χρονική περίοδο γιατί έτσι μπορεί να προσαρμόσει την παραγωγή της και να επιτύχει αύξηση των πωλήσεων.

Επίσης αύξηση των πωλήσεων μπορεί να επιφέρει η ενημέρωση των πελατών που ήδη έχει η επιχείρηση για νέα προϊόντα και υπηρεσίες που δημιουργεί. Οι 9 από τις 12 επιχειρήσεις φροντίζουν να ενημερώσουν πρώτα τους τακτικούς πελάτες δεδομένου ότι ήδη σκέφτονται θετικά για την επιχείρηση και θα δοκιμάσουν πιο εύκολα κάτι νέο από ότι ένας νέος πελάτης.

Οι ίδιοι τακτικοί πελάτες μπορούν να εκφέρουν άποψη για τα νέα προϊόντα και έτσι να βοηθήσουν την ίδια την επιχείρηση. Βέβαια πολλές φορές κάποιιοι δεν δέχονται παρατηρήσεις .

Στην δική μας περίπτωση όλες οι επιχειρήσεις είναι ανοιχτές για παρατηρήσεις με σκοπό την βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων τους, την προσέγγιση των αναγκών του πελάτη και την πρόοδο γενικά της επιχείρησης. Δεν υπάρχει τόσο ο φόβος της κριτικής και δείχνουν όλοι ότι δεν κλείνουν τα αυτιά και τα μάτια τους στα λάθη μόνο και μόνο από εγωισμό και υπεροψία.

#### 4.5. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ.

Τελειώνοντας το ερωτηματολόγιο μας ασχοληθήκαμε με τη σχέση της επιχείρησης με τους ανταγωνιστές της. Οι ανταγωνιστικές πιέσεις που δέχονται οι επιχειρήσεις είναι πολλές και από διάφορες πλευρές.

Οι 8 επιχειρήσεις θεωρούν πως η σημαντικότερη πίεση που δέχονται είναι από την είσοδο νέων επιχειρήσεων στον κλάδο. Επόμενη σημαντική ανταγωνιστική πίεση είναι η αύξηση της διαπραγματευτικής δύναμης των αγοραστών (4 επιχ.). Ακολουθεί η απειλή από υποκατάστατα προϊόντα/ υπηρεσίες (3 επιχ.) και τέλος μόνο μία επιχείρηση θεωρεί ως ανταγωνιστική πίεση την αύξηση της διαπραγματευτικής δύναμης των προμηθευτών. Προφανώς αυτή η επιχείρηση δεν έχει τόσες πολλές επιλογές στους προμηθευτές και φοβάται ότι ίσως γίνει θύμα εκμετάλλευσης ή αναπόφευκτα αγοράσει το προϊόν που της χρειάζεται σε τιμές πολύ μεγαλύτερες από αυτές που θα δαπανούσε εάν μπορούσε να απευθυνθεί κάπου αλλού.

Συνεχίζοντας βλέπουμε ότι όλες οι επιχειρήσεις θεωρούν απαραίτητο να γνωρίζουν τις τιμές και τις διάφορες προσφορές που κάνουν οι ανταγωνιστές τους. Προφανώς για να προσαρμόζουν και αυτοί τις τιμές τους έτσι ώστε να μην υπάρχουν μεγάλες αποκλίσεις και οι πελάτες προτιμήσουν μια άλλη επιχείρηση και φυσικά για να υπάρχει μια κοινή γραμμή που κινούνται όλες οι επιχειρήσεις έτσι ώστε να μην παρουσιάζονται ακρότητες (π.χ πολύ ακριβά ή πολύ φθηνά προϊόντα).

Το παράδοξο που παρατηρήσαμε είναι ότι οι 11 από τις επιχειρήσεις προσπαθούν να διατηρούν φιλικές σχέσεις με τους ανταγωνιστές τους ενώ μόνο μια επιχείρηση τις θεωρεί αδιάφορες.

Αποτέλεσμα των παραπάνω (κοινή πολιτική τιμολόγησης, ανταγωνιστικές πιέσεις) είναι οι τις επιχειρήσεις να διατηρούν όσο το δυνατόν πιο φιλικές σχέσεις, και αν όχι φιλικές ήρεμες για την αποφυγή παρεξηγήσεων οι οποίες θα μπορούσαν να στοιχίσουν σε αυτές την πελατεία τους και τη δυσφήμιση τους.

Ο ανταγωνισμός πάντα υπήρχε και θα συνεχίσει να υπάρχει εφόσον υπάρχουν επιχειρήσεις που παράγουν τα ίδια προϊόντα και απευθύνονται στο ίδιο καταναλωτικό κοινό. Το μόνο που αλλάζει είναι το "πρόσωπο" του.



Ας δούμε σχηματικά ορισμένα χαρακτηριστικά των κατηγοριών του Ανταγωνισμού:

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ	ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΜΙΑΣ ΕΠΙΧ. ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ	ΠΡΟΪΟΝ Ή ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
ΤΕΛΕΙΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	Απεριόριστος	Πολύ εύκολα	Ομοιογενή	Λάχανα σε μια λαϊκή αγορά
ΟΛΙΓΟΠΩΛΙΟ	Λίγοι	Με ορισμένες δυσκολίες	Ομοιογενή	Κινητή τηλεφωνία
ΜΟΝΟΠΩΛΙΑΚΟΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ	Πολλοί	Με ορισμένες δυσκολίες	Διαφοροποιημένα	Έτοιμα φαγητά π.χ GOODYS
ΜΟΝΟΠΩΛΙΟ	Ένας	Με πολλές δυσκολίες	Δεν υπάρχουν υποκατάστατα	ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΟΣΕ

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Ισχυρή διεθνή παρουσία, στελέχη με εμπειρία, έμφαση στην καινοτομία, εξειδίκευση, συχνή αναθεώρηση στρατηγικών στόχων και αυτογνωσία είναι μερικά από τα βασικότερα χαρακτηριστικά που διαθέτουν οι επιτυχημένες ελληνικές επιχειρήσεις.

Μάλιστα η επιτυχία τους είναι μεγαλύτερη όσο η - απαραίτητη - διεθνής παρουσία τους είναι περισσότερο ολοκληρωμένη. Το μεγαλύτερο βαθμό διεθνοποίησης φαίνεται να έχουν οι μεγαλύτερες και μικρότερες ελληνικές επιχειρήσεις, αποδεικνύοντας ότι το εταιρικό μέγεθος δεν αποτελεί εμπόδιο στην επιχειρηματική εξωστρέφεια.

Μέσα από την εργασία αυτή και την απαραίτητη έρευνα που πραγματοποιήσαμε είδαμε ότι ένα σημαντικό ποσοστό του οικονομικά ενεργού πληθυσμού εξετάζει θετικά τη προοπτική ίδρυσης επιχείρησης, βέβαια το ποσοστό εκείνων που τελικά αρχίζουν τις διαδικασίες είναι χαμηλότερο. (Όπως φαίνεται και από τα στοιχεία της έκθεσης του 2005 για την ανταγωνιστικότητα που υπάρχουν στο Παράρτημα).

Οι ελληνικές επιχειρήσεις σήμερα, έχουν υιοθετήσει σύγχρονες τακτικές marketing και διεθνώς αναγνωρισμένα μοντέλα ανάπτυξης που σε συνδυασμό με τα μοναδικά υλικά που μπορεί να προσφέρει το ελληνικό περιβάλλον δημιουργούν μια διαφορετική επιχειρηματική ταυτότητα.

Φτάνοντας στο τέλος της πτυχιακής μας εργασίας έχουμε την εντύπωση ότι τώρα αρχίζουν όλα. Ήταν αναμφίβολα η αρχή στο να καταλάβουμε την Ελληνική επιχειρηματικότητα όπως αυτή εξελίσσεται τώρα, και να προετοιμαστούμε για την μετάβαση μας από την θεωρία στην πράξη.

Θα κλείσουμε εκφράζοντας την επιθυμία μας για όσο το δυνατόν μεγαλύτερη ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα, όπως και του να δοθούν ευκαιρίες σε νέους ανθρώπους να δημιουργήσουν μέσω χρηματοδοτήσεων και άλλων μέσων. Η επιχειρηματικότητα δεν είναι άθλημα ατομικό αλλά ομαδικό, όσο περισσότεροι άνθρωποι με όρεξη και ιδέες τόσο το καλύτερο.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ – ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΧΩΡΩΝ

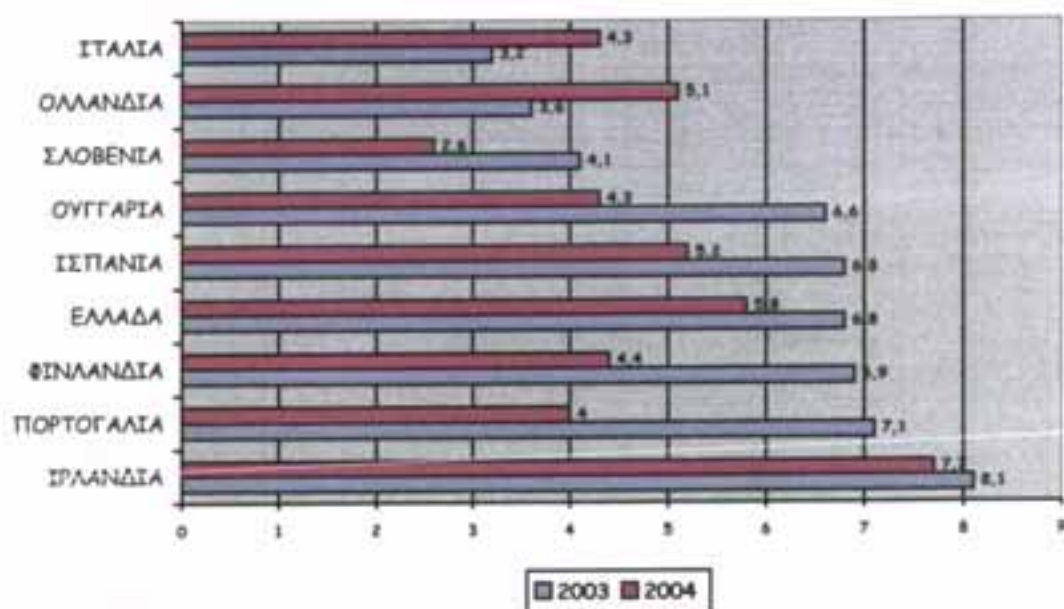
ΧΩΡΑ	ΕΝΑΡΞΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ	ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ & ΑΠΟΛΥΣΕΙΣ	ΧΡΗΜΑΤΟ- ΔΟΤΗΣΗ	ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΠΕΝΔΥΤΗ	ΕΥΚΟΛΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ
ΔΑΝΙΑ	15	7	22	18	8
ΙΡΛΑΝΔΙΑ	11	59	11	10	11
ΗΝ ΒΑΣΙΛΕΙΟ	9	15	1	9	9
ΛΙΘΟΥΑΝΙΑ	37	93	36	61	15
ΕΣΘΟΝΙΑ	43	111	48	27	16
ΙΣΠΑΝΙΑ	86	150	29	94	30
ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ	80	90	46	54	62
ΡΟΥΜΑΝΙΑ	8	149	74	44	78
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	<b>121</b>	<b>148</b>	<b>83</b>	<b>128</b>	<b>80</b>
ΠΓΜΔ	114	123	53	30	81
ΣΕΡΒΙΑ	35	61	99	45	92
ΤΟΥΡΚΙΑ	46	141	103	75	93
ΑΛΒΑΝΙΑ	108	127	41	136	117

*\*Σημείωση :Υπάρχουν και άλλα κριτήρια επί τη βάση των οποίων καθορίζεται η συνολική κατάταξη.*

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

### ΣΥΝΟΛΙΚΗ

(ποσοστό % του ενήλικου πληθυσμού της χώρας που συνεισφέρει στην επιχειρηματική δραστηριότητα)

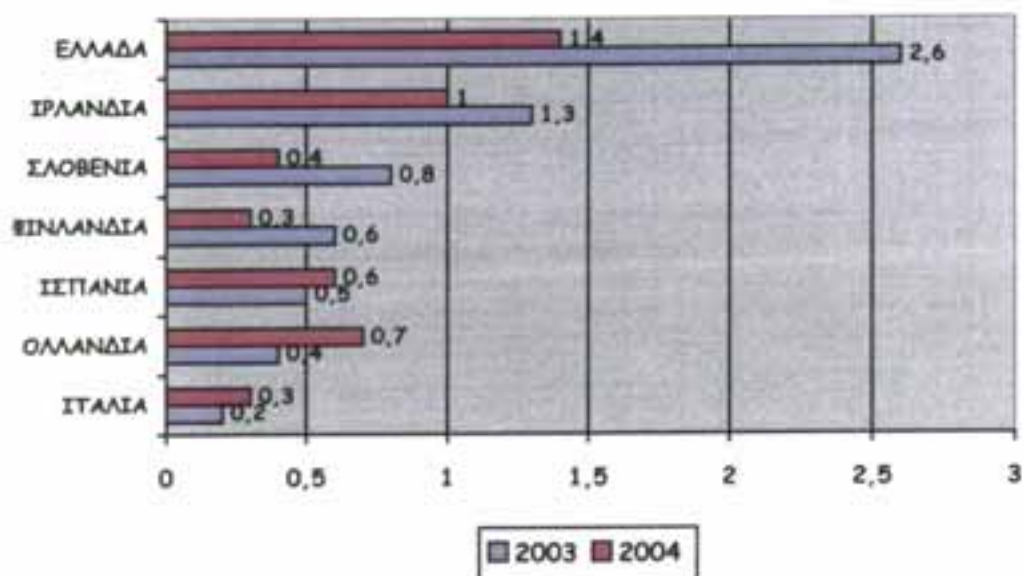


Μέσος όρος Ε.Ε 2003 :5,5% , 2004:5,5%

## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

### ΑΝΑΓΚΗΣ

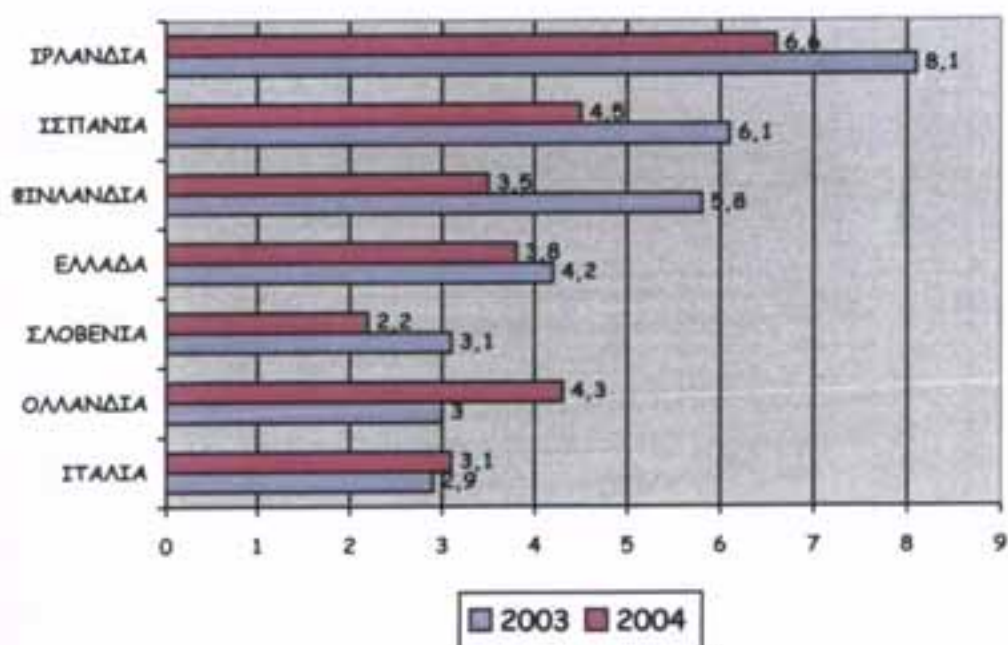
(ποσοστό επιχειρηματιών που επέλεξαν την επιχειρηματική δραστηριότητα λόγω έλλειψης εναλλακτικών επιλογών)



## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ

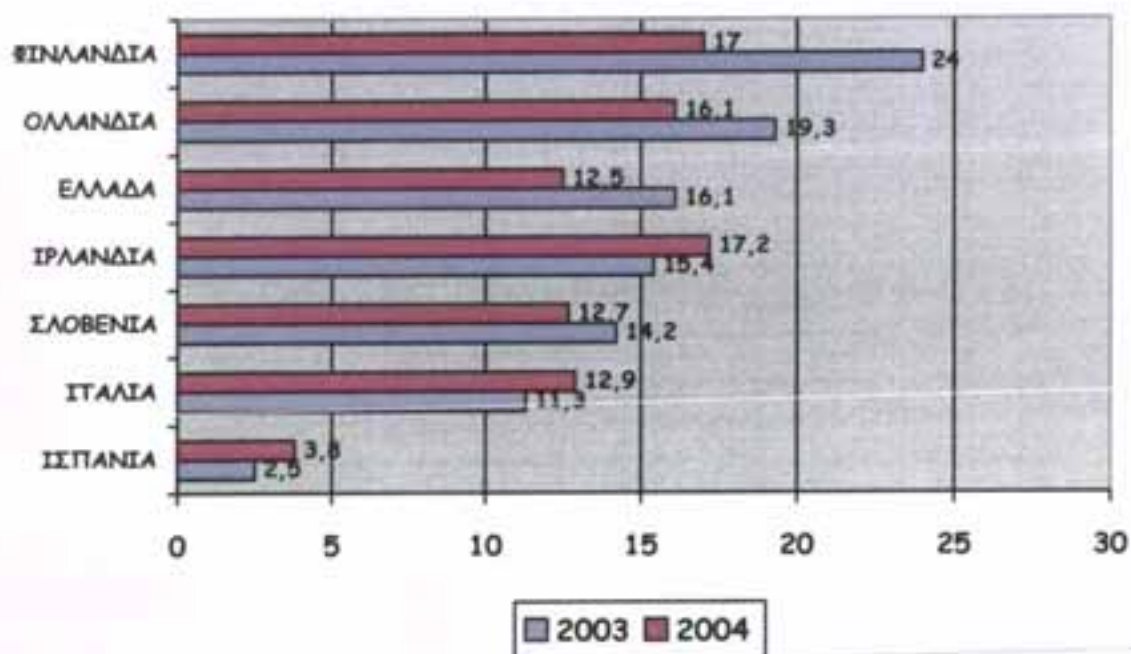
### ΕΥΚΑΙΡΙΑΣ

(ποσοστό % επιχειρηματιών στο συνολικό πληθυσμό που επέλεξαν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα διαβλέποντας ευκαιρίες προς αξιοποίηση)



## ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΥΨΗΛΩΝ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΩΝ

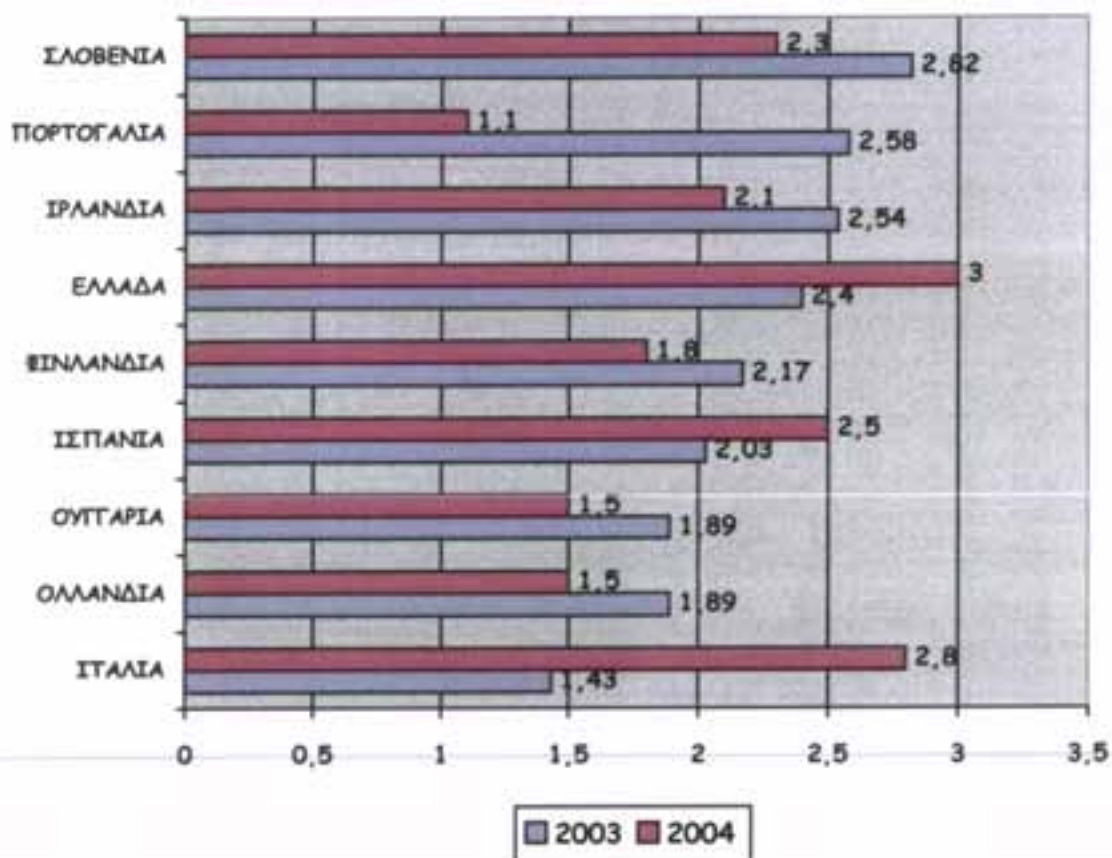
(ποσοστό % της συνολικής επιχειρηματικής δραστηριότητας που δύναται να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας)\*



\*Η οικονομική ανάπτυξη καθορίζεται κυρίως από τη δημιουργία θέσεων εργασίας και την επέκταση των εξαγωγικών δυνατοτήτων της χώρας.

## ΛΟΓΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΔΥΟ ΦΥΛΩΝ

(Λόγος του ποσοστού των ανδρών επιχειρηματιών στο συνολικό ανδρικό πληθυσμό προς το ποσοστό των γυναικών επιχειρηματιών στο συνολικό γυναικείο πληθυσμό)





Στη συνέχεια εσωκλείονται τα ερωτηματολόγια, συμπληρωμένα από τις 12 επιχειρήσεις, στα οποία βασιστήκαμε για τα συμπεράσματα που βγάλαμε, και αναπτύξαμε στο τέταρτο κεφάλαιο.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ ΤΗΣ: ΔΙΑΦΟΣ Α.Ε.Ε
2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΣΑΡΑΝΤΑ
3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: 1. ΑΝΔΡΕΑΣ Ν. ΣΟΦΗΣ - ΚΑΡΟΛΟΣ ΝΙΚΟΛΑΪΔΗΣ
4. ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΣΟΦΟΙ ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ - ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ
5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
  - Α.Ε.
  - Ε.Ε.
  - Ε.Π.Ε.
  - ΑΛΛΟ
6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
  - ΝΑΙ
  - ΟΧΙ
  - ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:
7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:
  - ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
  - ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
  - ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
  - ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
  - ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
  - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
  - ΑΛΛΑ
8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
  - Μ.Μ.Ε.
  - ΦΥΛΛΑΔΙΑ
  - INTERNET
  - ΑΛΛΑ ΔΕΛΤΙΑ ΚΑΙ ΔΕΛΤΑ
9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:
  - ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ
  - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ
  - ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
  - ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
  - ΠΑΡΑΓΩΓΗ Ο ΕΛΑΓΓΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
  - ΑΛΛΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΛΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

21

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ;.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....  
 ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ:

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....  
 ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....  
 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....  
 ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....  
 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....  
 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....  
 ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....  
 ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....  
 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....  
 ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

.....  
.....  
.....

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....  
 ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....  
 ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....  
 ΑΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ;

.....  
.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

• ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΝΗΣ Η ΕΠΑΙΝΟΥ  
ΑΝΑΛΟΓΑ:.....

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

ΠΡΟΣΙΤΗΤΑ ~~ΚΑΙ~~ ΤΙΜΩΝ ΠΥΡΙΛΩΔΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΣΤΑ

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ Ή Α ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

ΝΑΙ.....

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΠΑΤΙ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΧΕΙΡΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

• ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ;

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

• ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ  
ΠΡΟΒΛΗΜΑ:.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ:
- ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....

2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:

5% 0,15 20%

4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:

- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
- ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΛΛΟ.....

6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ :

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....
- ΓΙΑΤΙ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ.....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ.....
  - ΑΛΛΟ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΦΙΛΙΚΕΣ .....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ .....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

**ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:.....*Γ.Α.Π. Π.Σ. 1/16*.....*Δ.Σ. 1/12*.....  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....*Π/Δ. Α. Γ. Α. Π. Σ. Α. Ε. Α. Ε.*.....

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ**

**ΔΙΑΘΕΣΗ Α.Ε.Ε.**  
Α.Φ.Μ. 096639474  
Α.Σ. ΚΑΛΚΙΔΑΣ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ  
ΤΗΣ: ΘΑΛΥΜΠΙΟΝ ΓΕΝΙΚΗ ΚΛΙΝΙΚΗ ΠΑΤΡΩΝ

2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΣΥΧΑΙΝΑ ΠΑΤΡΩΝ

3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: ΠΡΟΜΥΜΕΤΩΧΙΚΑ

4. ΠΡΟΪΟΝ /ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ  
ΠΑΡΕΧΕΤΕ: Ι. ΚΤΡΑΚΗ ΔΕΡΜΟΦΑΡΜΑ

5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Α.Ρ
- Ε.Ε
- Ε.Π.Ε
- ΑΛΛΟ

6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: ΔΑΜΜΒΙΩΝ ΧΑΝΙΩΝ - ΘΥΓΑΤΡΙΚΗ

7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
- ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
- ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
- ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
- ΑΛΛΑ

8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΝ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Μ.Μ.Ε
- ΦΥΛΛΑΔΙΑ
- INTERNET
- ΑΛΛΑ

9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ
- ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ
- ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
- ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ Θ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ΑΛΛΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΔΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
  - ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
  - ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
  - ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
  - ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....
11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;
- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
  - ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
  - ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
  - ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
  - ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

252

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΘΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ;.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΒΑΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....  
 ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ;

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....  
 ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....  
 ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....  
 ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΩΝ.....  
 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....  
 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....  
 ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....  
 ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....  
 ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....  
 ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΑΛΕΙ:

ΣΤΗΝ ΤΗΝ ΚΑΘΑΡΙΩΣΗ ΤΩΝ ΥΓΙΕΙΝΗ

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....  
 ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....  
 ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....  
 ΑΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ:

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΝΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ: Μ.Ε. ΤΑΥΝ ΕΥΜΕΤΕΡΟΦΩΡΑ κ. ΑΝΔΡΕΑΣ ΤΟΥΣ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ:

Βασική τιμή και ποιότητα

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ,

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΠΙΑΤΕ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΛΟΞΟΤΗΤΕΣ Κ.  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:

ΝΑΙ

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ:

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ;

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΝΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....

2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΥΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:

.....  
.....

4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑΔΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΓΙΑΤΙ.....
- .....  
.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

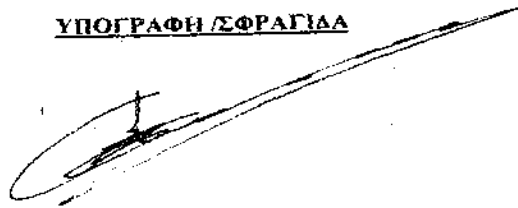
**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
- ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ .....
  - ΑΛΛΟ .....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ .....
  - ΟΧΙ .....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΦΙΛΙΚΕΣ .....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ .....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ .....
  - ΑΛΛΟ .....

**ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: Γ. ΜΑΡΤΙΝΙΔΗΣ Φ.Σ.Ο.Π.  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: Α.Ν.Π.Ο.Ε.Α.Ρ.Ε. Α.Ε.

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ**



ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ ΤΗΣ: ΚΑΡΟΛΟΣ ΚΑΡΑΓΙΩΡΓΙΟΥ

2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΔΟΣ

3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: .....

4. ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Α.Ε. Υ
- Ε.Ε.
- Ε.Π.Ε.
- ΑΛΛΟ.

6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- ΝΑΙ.
- ΟΧΙ.
- ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.

7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Υ
- ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
- ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
- ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ Υ
- ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ Υ
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
- ΑΛΛΑ

8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Μ.Μ.Ε.
- ΦΥΛΛΑΔΙΑ
- INTERNET
- ΑΛΛΑ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ

9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ Υ
- ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ
- ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
- ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Υ
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ Θ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ΑΛΛΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;  
ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ:

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....
- ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ:

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....
- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....
- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....
- ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ...
- ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ:

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....
- ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....
- ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

- .....
- .....
- .....

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....
- ΑΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

- .....
- .....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΔΕΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΝΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ:.....1. 5. 5. 4. 4......

.....1. 5. 5. 4. 4......

.....1. 5. 5. 4. 4......

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

.....1. 5. 5. 4. 4......

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΠΑΤΙ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

.....1. 5. 5. 4. 4......

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ:

.....1. 5. 5. 4. 4......

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:.....1. 5. 5. 4. 4......

.....1. 5. 5. 4. 4......

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ/ ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Γ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....

2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ BONUS ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΛΕΙΔΟΥΣ:

.....

4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....

5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:

- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
- ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
- ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΛΛΟ.....

6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ :

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....
- ΓΙΑΤΙ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ .....
  - ΑΛΛΟ .....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ .....
  - ΟΧΙ .....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΦΙΛΙΚΕΣ .....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ .....
  - ΔΙΑΦΟΡΕΣ .....
  - ΑΛΛΟ .....

ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ .....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

.....

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΘΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΤΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;
- ΝΑΙ.....Ν.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ;

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....
- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....
- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....
- ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....X.....
- ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....Ν.....
- ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ:

- ΝΑΙ.....Ν.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....
- ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....X.....
- ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....N.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

.....

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....N.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....N.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....N.....
- ΑΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....X.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

.....

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΡΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ:.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΟΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ:
- ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ)..... X.....
2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ..... X.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΥΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ..... X.....
  - ΟΧΙ.....
- ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ.....  
.....
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ..... X.....
  - ΟΧΙ.....
5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ..... X.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ..... X.....
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
- ΝΑΙ..... X.....
  - ΟΧΙ.....
7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ..... X.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΓΙΑΤΙ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ..... X .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ ..... X .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ..... X .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ ..... X .....
  - ΑΛΛΟ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ ..... X .....
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΦΙΛΙΚΕΣ ..... X .....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ .....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

**ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:**

**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΑΔΑΜΟΠΟΥΛΟΣ**  
**ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ**

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ**

*Παναγιώτης Αδαμοπούλος*

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ  
ΤΗΣ: ΣΙΣΑΡ Α.Ε.

2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΓΕΝΕΙΑ ΑΓ. ΧΑΛΚΗΛΑΣ

3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: .....

4. ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ  
ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΚΑΤΑΛΟΓΟΧΑΡΙΤΗΝ ΕΛΑΙΩΝΑ

5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:  
Α.Ε.  .....

Ε.Ε. ....

Ε.Π.Ε. ....

ΑΛΛΟ. ....

6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

ΝΑΙ. ....  
ΟΧΙ.  .....

ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: .....

7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.  .....

ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ. ....

ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.  .....

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ. ....

ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.  .....

ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ.  .....

ΑΛΛΑ. ....

8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΜΟΝΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

Μ.Μ.Ε. ....

ΦΥΛΛΑΔΙΑ. ....

INTERNET.  .....

ΑΛΛΑ.  .....

9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ.  .....

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ.  .....

ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.  .....

ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.  .....

ΠΑΡΑΓΩΓΗ Θ.ΕΛΑΓΓΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ. ....

ΑΛΛΑ. ....

ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ - ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΙΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....✓
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....✓
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....✓
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....✓
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....✓
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....✓
- ΆΛΛΟ.....

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

100.....

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....✓
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....✓
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΆΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....✓
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....✓
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....✓
- ΆΛΛΟ.....

ΠΡΩΤΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΟΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΘ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ:

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....
- ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ:

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....✓.....
- ΕΠΙΔΕΞΕΙΣ.....
- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....✓.....
- ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....✓.....
- ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ:

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....✓.....
- ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....
- ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

Σε όλα των εξοπλισμών του μαγνητικού πεδίου  
παρακολούθησης

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ:

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....✓.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ(BONUS).....
- ΑΛΛΟ.....

13.ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ:

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΤΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΘΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ:

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

.....  
.....  
.....

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:

.....

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ :

.....

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΡΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΝΑΙ ΠΕΡΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ: .....

ΠΕΓΥΝΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ:
- ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....✓
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΒΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....✓
  - ΕΜΒΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....

2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....

3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΥΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....✓

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:

.....

.....

4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....

5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....✓
  - ΑΛΛΟ.....

6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ :
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....

7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
  - ΓΙΑΤΙ.....
- .....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ  
ΓΟΥΝΑΡΗΣ ΧΕΝΗ / ΚΙΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΙΛΕΝΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
- ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ..... ✓ .....
  - ΑΛΛΟ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ..... ✓ .....
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΦΙΛΙΚΕΣ..... ✓ .....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ.....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΚΑΛΩΝΑ Ε.Π. ΜΑΛΙΝΑ  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ



ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

**ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:**

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ  
ΤΗΣ:..... Π.Σ.Σ. ΜΕΤΕΒ.Ε.Ε.Κ.Α.Ε...... Ο.Ο.....

ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:..... ΚΥΠΡΟΣ..... ΣΕ..... ΧΥ..... ΜΕΘΑΚ.....

ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ:.....

ΠΡΟΪΟΝ /ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ  
ΠΑΡΕΧΕΤΕ:..... Σ.Χ.Ε.Α.Ε.....

ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

Α.Ε.....  
Ε.Ε.....  
Ε.Π.Ε.....  
ΑΛΛΟ..... ΜΕΤΕΒ.Ε.Ε.Κ.Α.Ε. (Ο.Ο).....

ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ..... X.....  
ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:.....

ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ..... X.....  
ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.....  
ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ..... X.....  
ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.....  
ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ..... X.....  
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ..... X.....  
ΑΛΛΑ.....

ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΝ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΗΣ:

Μ.Μ.Ε.....  
ΦΥΛΛΑΔΙΑ..... X.....  
INTERNET.....  
ΑΛΛΑ.....

ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ..... X.....  
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ..... X.....  
ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ..... X.....  
ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..... X.....  
ΠΑΡΑΓΩΓΗ Θ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ..... X.....  
ΑΛΛΑ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΟΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....X.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2'Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....X.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ(ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....X.....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....X.....
- ΑΛΛΟ.....

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;  
..... ΟΥΔΕΙΣ (0).....

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....X.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....X.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ, ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....X.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....X.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....X.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑ ΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ...
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΘΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ:.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

- 1).....
- 2).....
- 3).....

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

- ΝΑΙ...
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΞΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

- 1).....
- 2).....
- 3).....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ...

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ :

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

- ΝΑΙ...
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
    - ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
    - ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
    - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
    - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
    - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....
    - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....
  2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
    - ΝΑΙ.....
    - ΟΧΙ.....
  3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΥΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
    - ΝΑΙ.....
    - ΟΧΙ.....
- ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:**  
*πρόσφορες ευρωκάρτες, εκπτώσεις, δωροδότηση*
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
    - ΝΑΙ.....
    - ΟΧΙ.....
  5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:
    - ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
    - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
    - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
    - ΑΛΛΟ.....
  6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
    - ΝΑΙ.....
    - ΟΧΙ.....
  7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
    - ΝΑΙ.....
    - ΟΧΙ.....
    - ΓΙΑΤΙ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΙΓΑΡΙΤΑ


Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ:
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ.....X.....
  - ΑΛΛΟ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ:
  - ΝΑΙ.....X.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ:
  - ΦΙΛΙΚΕΣ.....X.....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ .....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

**ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:**  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: Γ. ΒΑΛΛΑΚΗ  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: Δ. Α. ΓΑΒΑΛΑΚΗ

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΦΡΑΓΙΔΑ**

  
"ΕΥΛΟΒΕΙΑΓΩΓΙΚΗ"  
Α. & Δ. ΓΑΒΑΛΑΚΗΣ Ο.Ε.  
ΕΙΣΑΓΩΓΑΙ - ΕΜΠΟΡΙΟ ΕΥΛΕΙΑΣ  
ΕΓΚ/ΣΗ 2: 60 ΧΛΜ ΝΕΟΑΚ  
(ΘΕΣΗ ΤΡΥΠΙΟ ΛΙΘΑΡΙ ΕΞΑΜΙΛΩΝ)  
ΚΟΡΙΝΘΟΣ - ΤΗΛ. 27410 83898  
ΚΕΝΤΡΙΚΟ: ΚΟΡΙΝΘΟΣ - ΚΟΛΟΚΟΤΡΩΝΗ 35  
ΑΦΜ 051946509 ΔΟΥ ΚΟΡΙΝΘΟΥ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ  
ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ  
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**

**ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:**

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ  
ΟΝΟΜΑΤΟΣ: ΣΑΒΟ ΣΑΒΑΣ ΒΥΡΩΝΙΔΑΚΗΝ.Β.ΕΜΒΕΚΗ.Α.Ε. ΜΗΧΑΛΩΝ ΚΕΡΑΜΟΠΟΙΙΑΣ

ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΒΑΣΙΛΙΚΩ ΧΑΛΚΙΑΣ

ΠΡΟΣ ΔΙΟΙΚΗΣΙΑΣ: Α. ΓΟΥΝΑΡΗΣ, ΑΛΦΙΝΑ, ΜΕΡΙΚΙ

ΤΟΙΟΝ ΤΥΠΟΣ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ  
ΠΡΟΧΕΤΕ: ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΩΝ

ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Σ.Ε.
- Ε.Ε.
- Ε.Π.Ε.
- ΆΛΛΟ

ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ: ΣΑΒΟ ΗΛΕΚΤΡΙΚΑ, ΣΙΚΑΡ ΑΦΘ ΒΑΣΙΛΙΚΩ  
ΣΑΒΟ ΣΥΣΤΗΜ ΛΙΑΝΙΑ

ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
- ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
- ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
- ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
- ΆΛΛΑ

ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΝ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Α.Μ.Ε.
- ΡΥΑΔΩΔΙΑ
- INTERNET
- ΆΛΛΑ

ΠΡΩΤΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

- ΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ
- ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ
- ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
- ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ Θ ΕΛΑΓΓΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ΆΛΛΑ

ΕΠΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΟΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΓΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;  
ΚΑΤΑ:

- ΔΕΙΤΣΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....✓
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....✓
- ΠΕΛΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....✓
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....✓

11. ΣΥΜΒΑΛΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....✓
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....✓
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΠΩΛΗΣΕΙΣ.....✓
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;  
150

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....✓
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....✓
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ :

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΩ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....✓
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....✓
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....✓
- ΑΛΛΟ.....

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:**  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΒΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;
- ΝΑΙ.....✓.....
  - ΟΧΙ.....
- ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ:

- ΔΙΑΔΕΞΕΙΣ.....✓.....
- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....
- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....✓.....
- ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....✓.....
- ΆΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΆΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ:

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....✓.....
- ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....
- ΠΡΟΑΗΠΤΙΚΕΣ.....
- ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ:

.....

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ:

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....✓.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....
- ΆΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΩΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

.....

ΗΓΥΧΙΑΚΗ ΒΡΕΦΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΤΑ



Α.Υ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΔΕΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

• ΝΑΙ.....✓.....

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΘΗΣ Η ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ:

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

Έκτα, τιμή, β. ποιότητα

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΠΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ:

• ΝΑΙ.....✓.....

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΠΑΤΙ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ:

ΝΑΙ

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

• ΝΑΙ.....✓..... ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ;

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

• ΝΑΙ..... ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ β χρόνου παράδοσης

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓ ΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
 ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
 ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ:

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....✓  
 ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....  
 ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....  
 ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΕΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....  
 ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....  
 ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΝ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....

ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;

ΝΑΙ.....✓  
 ΟΧΙ.....

ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;

ΝΑΙ.....  
 ΟΧΙ.....✓

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:

ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;

ΝΑΙ.....✓  
 ΟΧΙ.....

ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....  
 ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Η.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....  
 ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....✓  
 ΆΛΛΟ.....

ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ :

ΝΑΙ.....✓  
 ΟΧΙ.....

ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΝΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;

ΝΑΙ.....✓  
 ΟΧΙ.....

ΓΙΑΤΙ.....

ΕΠΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
 ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΥΡΑΡΤΑ

Α.Γ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

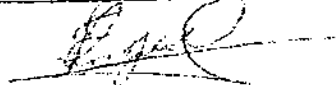
ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ.....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ.....
  - ΑΛΛΟ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΦΙΛΙΚΕΣ.....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ.....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΕΥΓΕΝΙΑ ΕΥΣΤΡΙΑ  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΔΕΥΤΕΡΟΚΑΤΑΡΤΙΣΤΡΙΑ ΠΡΟΕΔΡΟΥ

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ



ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ ΤΗΣ: HELLY LADDS ΠΡΕΣ
2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΧΟΡΟ Ν.Σ.Ο.
3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: .....
4. ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΕΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΚ
5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
- Α.Ε.
  - Ε.Ε. ....
  - Ε.Π.Ε. ....
  - ΑΛΛΟ. ....
6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
- ΝΑΙ
  - ΟΧΙ. ....
  - ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: ΑΓΓΛΙΑ, ΑΥΣΤΡΙΑ, ΓΕΡΜΑΝΙΑ
7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:
- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ. ....
  - ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ. ....
  - ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.
  - ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ. ....
  - ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.
  - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ.
  - ΑΛΛΑ.
8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
- Μ.Μ.Ε. ....
  - ΦΥΛΛΑΔΙΑ.
  - INTERNET.
  - ΑΛΛΑ. ΕΚΔΟΣΕΙΣ
9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:
- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ. ....
  - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ. ....
  - ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ. ....
  - ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ. ....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΗ Θ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ. ....
  - ΑΛΛΑ. ....

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;  
ΚΑΤΑ:

- ΔΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ :

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

..... 76 .....

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ  
ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ;.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ  
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;  
• ΝΑΙ.....  
•  ΟΧΙ.....  
• ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ;  
• ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....  
• ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....  
• ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....  
• ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....  
•  ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....  
• ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....  
• ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.  
• ΝΑΙ.....  
•  ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ;  
• ΝΑΙ.....  
•  ΟΧΙ.....  
ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:  
• ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....  
• ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....  
• ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....  
• ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;  
.....  
.....  
.....

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;  
•  ΝΑΙ.....  
• ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;  
• ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....  
• ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....  
•  ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....  
• ΑΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΒΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΥΧΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;  
•  ΝΑΙ.....  
• ΟΧΙ.....  
ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:  
.....  
.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ/ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΝΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ:.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

ΚΟΣΤΟΣ ΖΗΤΗΣΗΤΑ

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:.....

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΧΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

ΝΑΙ ERP

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ;

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....
2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ BONUS ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
- ΑΝ ΝΑΙ ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ: 6 μήνες..... 7%.....
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΓΙΑΤΙ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ





## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ

ΤΗΣ: Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ

2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ

3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ:

4. ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ

ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ

5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Α.Ε. ....
- Ε.Ε. ....
- Ε.Π.Ε. ....
- ΑΛΛΟ. Ε.Π.Ε. .....

6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- ΝΑΙ. ....
- ΟΧΙ. ΝΑΙ .....
- ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: .....

7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ. ....
- ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ. ....
- ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ. ....
- ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ. ....
- ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ. ....
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ. ....
- ΑΛΛΑ. ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ .....

8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΩΘΗΣΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Μ.Μ.Ε. ....
- ΦΥΛΛΑΔΙΑ. ....
- INTERNET. ....
- ΑΛΛΑ. ΔΕΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕ .....

9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ. ....
- ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ. ....
- ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ. ....
- ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ. ....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ Ο ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ. ....
- ΑΛΛΑ. ....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ \*

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΣ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΛΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ  
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;

ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ.....  
ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ  
ΤΡΟΠΟΥΣ:

ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....  
ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....  
ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....  
ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....  
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....  
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....  
ΆΛΛΑ.....

ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ  
ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΥΤΙΔΗΠΟΤΕ ΆΛΛΟ.

ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ.....

ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ;

ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ.....

ΝΑΙ ΝΑ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....  
ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....  
ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....  
ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

0. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

1. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ.....

2. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....  
ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....  
ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ (BONUS).....  
ΆΛΛΟ.....

3.ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ  
ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ:

ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΠΑΤΕ:

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ:

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΞΗΣ Ή ΕΠΙΔΙΟΥ

ΑΝΑΔΟΓΑ:.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

.....  
.....  
.....

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:.....

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΧΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ:

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....
  - ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....
2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ BONUS ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
- ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:.....
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΓΙΑΤΙ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΟΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ


Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ .....
  - ΑΛΛΟ .....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ .....
  - ΟΧΙ .....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΦΙΛΙΚΕΣ .....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ .....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ .....
  - ΑΛΛΟ .....

ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: .....  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ .....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ

 **ΔΕΛΤΑ ΜΗΧΑΝΙΚΗ**  
Π. ΑΓΓΕΛΟΠΟΥΛΟΣ και ΣΙΑ Ο.Ε.  
ΑΦΜ. 082454461 - ΔΟΥ. ΚΟΡΙΝΘΟΥ  
ΚΟΡΙΝΘΟΣ τηλ.: 27410 38500

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ  
ΤΗΣ: ΔΑΔΑΡΙΑΝΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ "ΛΕΥΚΑ ΕΙΔΗ"

ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: ΔΟΥ.ΤΡΑΚΙ - ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ

ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ  
ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΛΕΥΚΑ ΕΙΔΗ - ΒΙΟΓΕΧΝΙΑ - ΕΡΣΟΡΟ

ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:  
Α.Ε.....  
Ε.Ε.....  
Ε.Π.Ε.....  
ΆΛΛΟ ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:  
ΝΑΙ.....  
ΟΧΙ .....  
ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:.....

ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:  
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....  
ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.....  
ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.....  
ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.....  
ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....  
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ.....  
ΆΛΛΑ.....

ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΗΣΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:  
Μ.Μ.Ε.....  
ΦΥΛΛΑΔΙΑ.....  
INTERNET .....  
ΆΛΛΑ.....

ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:  
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΞΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ.....  
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ .....  
ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ .....  
ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....  
ΠΑΡΑΓΩΓΗ 0 ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....  
ΆΛΛΑ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΟΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΛΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ :

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
- ΆΛΛΟ.....

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :

1. ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

7 (ΕΦΤΑ)

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΆΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΘΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ;.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΆΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....X.....
- ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ ΤΡΟΠΟΥΣ;

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....
- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....
- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....
- ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....
- ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....X.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....
- ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....X.....
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....
- ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

ΣΤΗΝ ΟΜΑΔΑ ΔΙΣΦΑΙΣΤΩΝ ΤΗΣ ΠΑΡΑΙΣΤΡΗΣ  
ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΙΣΤΡΩΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

- ΝΑΙ.....X.....
- ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....X.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ(BONUS).....
- ΑΛΛΟ.....

13.ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....X.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑ ΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΘΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ: ΝΑΙ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

ΜΟΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΤΙΘΕΤΗ ΚΕ ΤΩ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΧΑΜΗΛΩ  
ΚΟΣΤΩΣ

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΧΕΙΡΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

ΟΧΙ

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ:

ΝΑΙ

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΗΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

ΑΔΙΑΣΗ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑΣ ΠΑΡΑΘΑΚΤΗ ΠΡΟΣΤΙΘΕΤΗ  
ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΤΙΜΗΣ ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙΜΟΦΡΕΣΙΑ ΤΙΜΗΣ  
ΕΠΙ ΔΙΔΟΜΟΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
- ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....X
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....X
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....X
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....X
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....X
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....X
2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....X
  - ΟΧΙ.....
3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ BONUS ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....X
  - ΟΧΙ.....
- ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:  
ΜΕΙΩΣΗ ΤΙΜΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ - ΔΙΕΥΚΟΛΥΣΗ ΕΞΟΦΛΗΣΗΣ ΧΡΕΦΟΥΣ
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....X
  - ΟΧΙ.....
5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....X
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
- ΝΑΙ.....X
  - ΟΧΙ.....
7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....X
  - ΟΧΙ.....
- ΓΙΑΤΙ..... ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΟΧΙΟΤΗΤΑΣ

ΠΥΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
- ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ .....
  - ΑΛΛΟ... 712, 63, 14, 60, 65, 79, 80, 61, 82, 81, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΦΙΛΙΚΕΣ.....
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ.....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:..... ΑΝΔΡΙΑΝΟΣ ΝΙΚ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ.....  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ..... ΔΙΟΙΚΗΤΗΣ.....

ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ

ΑΝΔΡΙΑΝΟΣ ΝΙΚ. ΓΕΩΡΓΙΟΣ  
ΒΙΟΤΕΧΝΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΡΓΩΝ ΕΙΔΩΝ  
ΚΑΡΑΓΕΚΑΛΩΤΗ ΑΝΤΙΣΤΑΣΗ 20 300  
Α.Φ.Μ. 063500008 ΕΠΙΧ. ΠΕΡΙΣΤΕΡΕΩΝ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ ΤΗΣ: ΒΑΡΣΙΛΙΩΤΗΣ ΤΟΥΝΑΡΗΣ ΜΗΤΑΚΗΣ ΑΒΕΕ ("ΧΑΛΚΙΣ" ΑΒΕΕ)

2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: 1ο Βασιλικά Ευβοίας  
2ο Σχηματόρι Βοιωτίας

3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ: .....

4. ΠΡΟΪΟΝ / ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ ΠΑΡΕΧΕΤΕ: ΠΑΡΑΓΕΤΑΙ ΚΕΡΑΜΙΔΙΟΝ ΚΑΙ ΤΟΥΒΛΟΝ

5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Α.Ε.
- Ε.Ε.
- Ε.Π.Ε.
- ΆΛΛΟ

6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΦΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΈΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ: Υπάρχει σύμβαση για στο Σχηματόρι Βοιωτίας

7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ
- ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ
- ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ
- ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ
- ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ
- ΆΛΛΑ

8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΘΟΝΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:

- Μ.Μ.Ε.
- ΦΥΛΛΑΔΙΑ
- INTERNET
- ΆΛΛΑ  .....

9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:

- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ
- ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ
- ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ
- ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ Ο ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ
- ΆΛΛΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....✓
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....✓
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....✓
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2 Ή ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....✓
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....✓
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....✓
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....✓
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

.....150.....

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....✓
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....✓
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....✓
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....✓

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....✓
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΙΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ  
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ  
ΤΡΟΠΟΥΣ:

ΔΙΑΔΕΞΕΙΣ.....

ΕΠΙΔΕΞΕΙΣ.....

ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....

ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....

ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....

ΑΛΛΑ.....

ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ  
ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....

ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....

ΠΡΟΔΗΤΙΚΕΣ.....

ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

Α. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

ΣΥΝΕΧΕΙΣ..... ΝΑΙ..... ΟΧΙ.....

Β. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

Γ. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....

ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....

ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ(BONUS).....

ΑΛΛΟ.....

Δ. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΛΟΙΟΝ ΥΠΟΧΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ  
ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

ΝΑΙ.....

ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΔΑΝΗΣΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ  
ΑΝΑΛΟΓΑ:.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:**

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

Βασική ποιότητας, ποσότητας, αμετάκλητης, αμεταβλητής

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:.....

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

ΝΑΙ (ΕΚΕ)

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ;

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ  
ΠΡΟΒΛΗΜΑ:.....

Την δεξιοτεχνία των εργαζομένων

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ;
- ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ).....✓
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΔΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ).....✓
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....✓
2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ BONUS ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
- ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:  
✓ ΚΑΡΤΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
- ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ. ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ.).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....✓
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
- ΓΙΑΤΙ..... ΓΙΟ. Α.Θ. ΚΟΙΤΩΠΟΡΟΥ Κ.Α.Ε. ΤΩΝ ΟΡΓΑΝΩΣΕΩΝ Ο.Α. ΧΡΕΩΣΤΩΝ

ΦΥΛΙΑΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

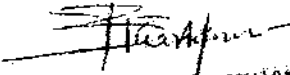
Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
- ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ.....✓
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ.....
  - ΑΛΛΟ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΦΙΛΙΚΕΣ.....✓
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ.....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:  
ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: Γεωργίου Βασιλίου  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ: Διευθυντής Συλλόγου ΧΣ

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ**

  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΥΝΑΡΤΗΜΑΤΙΚΗ Α.Β.Ε.Ε  
ΕΙΔΟΣ ΚΕΡΑΜΟΠΟΙΙΑΣ  
"ΧΑΛΚΗΣ Α.Β.Ε.Ε."  
ΒΑΣΙΛΙΚΟ ΣΥΒΟΛΙΑΣ  
ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΤΗΣ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ  
ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ  
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

### ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:

1. ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΦΙΡΜΑ  
ΤΗΣ:..... Ρ.Η. CONSTRUCTION Α.Β.Ε.Τ.Ε.....
2. ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΕΓΚΑΤΕΣΤΗΜΕΝΗ Η  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ:..... ΚΥΡΑ..... ΘΡΥΣΗ..... ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ.....
3. ΦΟΡΕΙΣ ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ:..... ΙΔΙΩΤΕΣ.....
4. ΠΡΟΪΟΝ /ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΟΥ ΠΑΡΑΓΕΤΕ  
ΠΑΡΕΧΕΤΕ:..... ΜΕΤΑΦΟΡΑ..... ΧΤΙΣΜΑ.....
5. ΕΙΔΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
- Α.Ε.....
  - Ε.Ε.....
  - Ε.Π.Ε.....
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ Η ΕΧΟΥΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙ ΣΥΓΧΩΝΕΥΣΕΙΣ ΤΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
- ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΚΑΙ ΜΕ ΠΟΙΕΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ:.....
7. ΤΙ ΤΜΗΜΑΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;
- ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....
  - ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.....
  - ΤΜΗΜΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ.....
  - ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ.....
  - ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ.....
  - ΑΛΛΑ.....
8. ΤΙ ΤΡΟΠΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΩΪΟΝΗ-ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ:
- Μ.Μ.Ε.....
  - ΦΥΛΛΑΔΙΑ.....
  - INTERNET.....
  - ΑΛΛΑ.....
9. ΘΕΤΕΤΕ ΣΤΟΧΟΥΣ ΒΟΙΟΤΗΤΑΣ;
- ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ / ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ.....
  - ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ ΜΕ ΤΟ ΜΙΚΡΟΤΕΡΟ ΚΟΣΤΟΣ.....
  - ΑΡΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ.....
  - ΠΡΟΛΗΨΗ ΚΑΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΗ Ο ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....
  - ΑΛΛΑ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

10. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ;

ΚΑΤΑ:

- ΔΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ.....
- ΠΡΟΪΟΝΤΑ.....
- ΧΩΡΟ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....
- ΠΕΛΑΤΕΣ.....
- ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΛΗΦΘΟΥΝ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....
- ΣΥΝΔΥΑΣΜΟ 2'Η ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΩΝ.....✓

11. ΣΥΜΒΑΔΙΖΕΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ; ΤΗΝ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

12. ΠΟΙΟΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ;

- ΥΨΗΛΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....✓
- ΧΑΜΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ (ΧΑΜΗΛΗ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ).....
- ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΜΕΡΙΔΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
- ΑΥΞΗΣΗ ΠΩΛΗΣΕΩΝ.....✓
- ΑΛΛΟ.....

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ :**

1. ΑΡΙΘΜΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ;

40.....

2. ΜΕΣΩ ΠΟΙΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΟΧΩΡΑΤΕ ΣΕ ΠΡΟΣΛΗΨΗ;

- ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....✓
- ΔΗΛΩΣΗ ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΩΝ.....
- ΤΕΣΤ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ.....
- ΑΛΛΟ.....

3. ΠΡΟΣΛΑΜΒΑΝΕΤΕ ΕΠΟΧΙΑΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ;

- ΝΑΙ.....✓
- ΟΧΙ.....

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓

ΑΝ ΝΑΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΑΠΟΙΑ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- ΚΟΙΝΩΝΙΟΛΟΓΙΑ / ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ / ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.....
- ΝΟΜΙΚΕΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΣΤΟ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ.....
- ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ.....

5. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΤΕ ΣΥΝΗΘΩΣ ΜΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ;

- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΘΕΣΗ.....
- ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....
- ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΕΡΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....✓
- ΑΛΛΟ.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΕΧΕΤΕ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΙ ΤΟ ΣΩΣΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΣΤΗ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΝΑ ΜΠΟΡΟΥΝ ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΟΣΟ ΤΟ ΔΥΝΑΤΟΝ ΠΙΟ  
ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΙ:

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓.....
- ΔΕΝ ΠΙΣΤΕΥΩ ΟΤΙ ΑΥΤΑ ΤΑ ΔΥΟ ΣΥΝΔΕΟΝΤΑΙ.....

7. ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΣΤΕ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΑΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΞΗΣ  
ΤΡΟΠΟΥΣ:

- ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ.....
- ΕΠΙΔΕΙΞΕΙΣ.....
- ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΣΗ ΟΠΤΙΚΟ-ΑΚΟΥΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ.....
- ΠΑΡΟΧΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΕΝΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ.....✓.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΕΙΔΙΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....
- ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΜΙΚΡΗΣ ΔΙΑΡΚΕΙΑΣ.....
- ΑΛΛΑ.....

8. ΕΠΙΒΑΛΛΕΤΕ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗ ΕΝΔΥΜΑΣΙΑ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΛΟΓΟΥΣ  
ΥΓΙΕΙΝΗΣ, ΟΜΟΙΟΜΟΡΦΙΑΣ Η ΟΤΙΑΝΠΟΤΕ ΑΛΛΟ.

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

9. ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΕΛΕΓΧΟΙ:

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ:

- ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΤΙΚΕΣ.....
- ΓΕΝΙΚΗΣ ΧΡΗΣΗΣ.....
- ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ.....✓.....
- ΣΥΝΕΧΕΙΣ.....

10. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΦΕΛΕΙ; ΑΝ ΝΑΙ ΣΕ ΤΙ ΑΠΟΒΛΕΠΕΙ;

ΩΦΕΛΕΙ ΑΠΟ ΒΛΕΠΕΙ ΣΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ  
ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΥΠΟΒΟΥΝΤΙΑ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ.....

11. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΠΑΡΕΧΕΤΕ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ;

- ΝΑΙ.....✓.....
- ΟΧΙ.....

12. ΑΠΟ ΠΟΙΟΥΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΗΡΕΑΖΕΤΑΙ Η ΑΜΟΙΒΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ;

- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΧΡΟΝΟ.....✓.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ.....✓.....
- ΑΜΟΙΒΗ ΜΕ ΒΡΑΒΕΙΟ(ΒONUS).....
- ΑΛΛΟ.....

13. ΘΑ ΑΠΟΡΡΙΠΤΑΤΕ ΠΟΤΕ ΚΑΠΟΙΟΝ ΥΠΟΨΗΦΙΟ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟ ΕΠΕΙΔΗ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ  
ΕΙΧΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΑΠΟ ΑΥΤΑ ΠΟΥ ΖΗΤΑΤΕ;

- ΝΑΙ.....
- ΟΧΙ.....✓.....

ΑΝ ΝΑΙ ΓΙΑΤΙ:

ΙΣΤΥΣΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

14. ΑΞΙΟΛΟΓΕΙΤΕ ΣΕ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΣΑΣ;

• ΝΑΙ.....✓.....

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΕΠΙΠΛΗΡΗΣ Ή ΕΠΑΙΝΟΥ

ΑΝΑΛΟΓΑ: ΝΑΙ ΤΑ ΔΥΟ (ΑΥΤΟΙΣ (Α))

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ:

1. ΜΕ ΠΟΙΕΣ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΕΠΙΛΕΓΕΤΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ;

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ

ΕΞΙΟΤΗΤΙΑ

Π.Μ.Η

2. ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΝΑ ΒΡΕΙΤΕ ΑΛΛΟΥΣ  
ΕΑΝ ΘΕΛΗΣΕΤΕ ΓΙΑ ΚΑΠΟΙΟ ΛΟΓΟ ΝΑ ΑΛΛΑΞΕΤΕ;

• ΝΑΙ.....✓.....

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΟΧΙ ΓΙΑΤΙ:

3. ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΟ ΕΝΔΟΕΤΑΙΡΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟ ΟΠΟΙΟ ΣΑΣ  
ΒΟΗΘΑ ΝΑ ΚΡΑΤΑΤΕ ΑΡΧΕΙΟ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΙΣ ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ Κ  
ΤΙΜΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ;

ΟΧΙ

4. ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΙΚΤΥΟ ΑΝΤΙΠΡΟΣΩΠΩΝ, ΜΕΤΑΠΩΛΗΤΩΝ;

• ΝΑΙ.....

• ΟΧΙ.....✓.....

ΑΝ ΟΧΙ ΣΚΕΦΤΕΣΤΕ ΝΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΣΕΤΕ ;

ΝΑΙ

5. ΕΧΕΤΕ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΣΑΣ

• ΝΑΙ.....✓.....

• ΟΧΙ.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ

ΠΡΟΒΛΗΜΑ:

ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ ΤΟ ΧΡΟΣ ΠΑΡΑΧΩΡΙΣΤΕ  
ΕΞΙΟΤΗΤΙΑ ΠΟΛΙΤΙΚΑ  
ΒΙΟΤΙΚΟ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ :**

1. ΣΕ ΠΟΙΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ ΑΠΕΥΘΥΝΕΣΤΕ:
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ).....✓.....
  - ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΣΤΕΛΕΧΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΤΙΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ).....
  - ΛΙΓΟΥΣ ΚΑΙ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ/ΜΕΓΑΛΕΜΠΟΡΟΥΣ).....
  - ΠΟΛΛΟΥΣ ΚΑΙ ΧΡΗΣΙΜΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ.....
  - ΠΑΡΑΓΩΓΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΔΙΚΩΝ ΤΟΥΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ).....
  - ΕΜΠΟΡΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (ΓΙΑ ΜΕΤΑΠΩΛΗΣΗ ΣΕ ΤΕΛΙΚΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ).....
2. ΕΙΣΤΕ ΣΥΝΕΠΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΠΟΣΤΟΛΕΣ ΤΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΣΑΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ;
  - ΝΑΙ.....✓.....
  - ΟΧΙ.....
3. ΚΑΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΣΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΣΑΣ Η ΔΙΝΕΤΕ ΚΑΠΟΙΑ ΒΟΝΟΥΣ ΣΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....✓.....

ΑΝ ΝΑΙ ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ:.....
4. ΠΡΟΛΑΒΑΙΝΕΙ Η ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΘΕΙ ΣΤΙΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;
  - ΝΑΙ.....✓.....
  - ΟΧΙ.....
5. ΤΙ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙΤΕ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ:
  - ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΡΟΗΣ.....
  - ΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΦΥΛΛΑ (Π.Χ ΠΙΝΑΚΕΣ Κ.Τ.Λ.).....
  - ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....
6. ΕΝΗΜΕΡΩΝΕΤΕ ΑΝΑ ΤΑΚΤΑ ΧΡΟΝΙΚΑ ΔΙΑΣΤΗΜΑΤΑ ΜΕ ΚΑΠΟΙΟ ΜΕΣΟ ΤΟΥΣ ΤΑΚΤΙΚΟΥΣ ΣΑΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΓΙΑ ΝΕΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ;
  - ΝΑΙ.....
  - ΟΧΙ.....
7. ΕΙΣΤΕ ΑΝΟΙΧΤΟΙ ΣΕ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ Η ΟΤΙΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΟ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΣΑΣ;
  - ΝΑΙ.....✓.....
  - ΟΧΙ.....
  - ΓΙΑΤΙ..... ΕΣΤΙΝ ΕΣΤΙΝ ΚΑΘΕΤΑΙ..... Βελτισία..... Γεν. Οριστικων..... Πρωτοβουλια.....  
Γεν. Αναγκων..... Γεν. Αποψη..... Πρωτοβουλια.....

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:  
ΓΟΥΝΑΡΗ ΕΛΕΝΗ / ΚΩΣΤΑΡΑ ΜΑΡΙΑ-ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ



Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ  
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

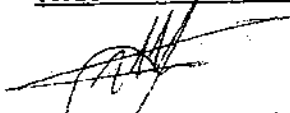
**ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ :**

1. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΕΣ ΠΙΕΣΕΙΣ ΔΕΧΕΣΤΕ;
- ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ .....
  - ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΠΡΑΓΜΑΤΕΥΤΙΚΗΣ ΔΥΝΑΜΗΣ ΤΩΝ ΑΓΟΡΑΣΤΩΝ .....
  - ΑΠΕΙΛΗ ΑΠΟ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ / ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....✓
  - ΚΙΝΔΥΝΟ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΙΣΟΔΟ ΝΕΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ.....
  - ΑΛΛΟ..... ΑΥΞΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ.....
2. ΦΡΟΝΤΙΖΕΤΕ ΝΑ ΓΝΩΡΙΖΕΤΕ ΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΦΟΡΕΣ ΤΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΣΑΣ;
- ΝΑΙ.....✓
  - ΟΧΙ.....
3. ΤΙ ΕΙΔΟΥΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΔΙΑΤΗΡΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ ΣΑΣ;
- ΦΙΛΙΚΕΣ.....✓
  - ΕΧΘΡΙΚΕΣ.....
  - ΑΔΙΑΦΟΡΕΣ.....
  - ΑΛΛΟ.....

**ΤΟ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΗΚΕ ΑΠΟ:**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:..... ΔΕΚ ΣΑ Σ..... ΜΑΧΩΡΑ.....  
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑ / ΘΕΣΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ..... ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....

**ΥΠΟΓΡΑΦΗ / ΣΦΡΑΓΙΔΑ**

  
**D.M. CONSTRUCTIONS A.B.E.T.P.**  
ΜΕΤΑΛΛΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΚΕΥΕΣ-ΕΜΠΟΡΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ  
ΚΥΡΑ ΣΠΥΣΗ, ΚΟΡΙΝΘΙΑΣ, Τ.Κ. 20 100  
Α.Φ.Μ.: 099824929 - Δ.Ο.Υ.: ΚΟΡΙΝΘΟΣ  
ΑΡ. Μ.Α.Ε. 47614/24/Β/00/22

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ  
ΑΦΙΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΥΤΙΜΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΑΣ ΓΙΑ ΝΑ ΣΥΜΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΥΤΟ ΤΟ  
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
[Λιαρμακόπουλος Λογοθέτης]
- ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΣΤΗΝ ΠΡΑΞΗ  
[Γρηγόρης Πραστάκος]
- ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ MARKETING  
[Πέτρος Μαλλιάρης]
- ΕΜΠΟΡΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ  
[Αλκης Ν. Αναγνωστόπουλος]
- MANAGEMENT-ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
[Λεωνίδας Χυτήρης]
- MANAGEMENT  
[Patrick Montana-Bruce Charnov]
- ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ-MANAGEMENT, ΑΡΧΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ.  
[Γιάννης Πέτρωφ-Κώστας Τζωρτζάκης-Αλεξία Τζωρτζάκη]
- "ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ" εφημερίδα.
- ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
[Δρ. Ευάγγελος Θεοδωράτος]
- ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ  
[Γιάννης Χολέβας]
- ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ  
[Δρ. Γιάννης Κεχαγιάς]
- ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΤΟΜΟΣ Α:ΘΕΩΡΙΑ)  
[Βασίλης Μ. Παπαδάκης]
- Internet  
[[www.nautemporiki.gr](http://www.nautemporiki.gr) , [www.economics.gr](http://www.economics.gr) , [www.tanea.gr](http://www.tanea.gr) ,  
[www.yahoo.com](http://www.yahoo.com) , [www.google.com](http://www.google.com)]