

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1.1. Μέλη μιας Μοναδικής Ομάδας	21
1.2. Απαιτούνται πολλές Ικανότητες	25
1.3. Συνδέοντας τους Στόχους με τις Προσπάθειες	29
1.4. Μετατροπή Πόρων σε Προϊόν	31
1.5. Δεξιότητες που πρέπει να αναπτυχθούν	37
1.6. Ενδιαφέρον για την Εργασία και το Προσωπικό	40
Περίληψη	43
Βιβλιογραφία	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΜΟΝΑΔΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

2.1. Επτά Πιέσεις που Αντιμετωπίζουν τα Στελέχη Πρώτης Γραμμής	45
2.2. Το Περιβάλλον της Εργασίας	48
2.3. Οι Προσδοκίες των Εργαζομένων	51
2.4. Ικανοποίηση και μη Ικανοποίηση	52
2.5. Ποιότητα της Εργασιακής Ζωής	55
Περίληψη	57
Βιβλιογραφία	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΠΡΩΤΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ ΚΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

3.1. Ένας Ισχυρός Κορμός Γνώσεων	59
3.2. Η Διοικητική Διαδικασία	60
3.3. Διοικητικές Αρχές	64

3.4. Διοικητικές Θεωρίες (ή Σχολές)	67
3.5. Συστήματα και Καταστάσεις	72
Περίληψη	74
Βιβλιογραφία	74

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΚΑΤΑΣΤΡΩΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

4.1. Οι Διοικητικοί Δρόμοι ενός Οικονομικού Οργανισμού	77
4.2. Καθορισμός των Τελικών Σκοπών	81
4.3. Η Διαδικασία Σχεδιασμού	83
4.4. Κατευθυντήριες Γραμμές	87
4.5. Μέθοδοι και Τεχνικές	89
4.6. Πολιτικές	94
Περίληψη	96
Βιβλιογραφία	97

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΚΑΙ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

5.1. Διπλός Ρόλος	99
5.2. Πρότυπα Ελέγχου	101
5.3. Η Διαδικασία Ελέγχου	103
5.4. Στόχοι του Ελέγχου	106
5.5. Χειρισμός των αντιδράσεων των εργαζομένων	109
Περίληψη	112
Βιβλιογραφία	113

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ Η ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΜΕΛΕΤΗΣ**

6.1. Προβλήματα : Αιτίες και Αποτελέσματα	115
6.2. Συστηματική Επίλυση Προβλημάτων	117
6.3. Λήψη Αποφάσεων : Λογική ή Ένστικτο	121
6.4. Οι Πληροφορίες σαν Πρώτες Ύλες	126
6.5. Ο Δικός σας Ρόλος	127
6.6. Διατηρώντας Ανθρώπινο το Σύστημα	131
Περίληψη	133
Βιβλιογραφία	133

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7**Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΝΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ**

7.1. Οργάνωση και Αποτελεσματικότητα	135
7.2. Τύποι Οργανωτικών Δομών	138
7.3. Εξουσία Αρμοδιότητα και Ευθύνη	145
7.4. Η Εξουσιοδότηση είναι Δύναμη	148
7.5. Κατευθυντήριες Γραμμές για την Οργάνωση	152
Περίληψη	155
Βιβλιογραφία	155

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

8.1. Η Διαδικασία Διαχείρισης Προσωπικού	157
8.2. Πρόβλεψη των Αναγκών σε Εργατικό Προσωπικό	159
8.3. Συνέντευξη με Υποψηφίους να Εργαστούν	164
8.4. Επιλογή των Καταλληλότερων Υποψηφίων	168
8.5. Ελαχιστοποίηση των Πιθανοτήτων για Απουσίες και Αποχωρήσεις	172

Περίληψη	175
Βιβλιογραφία	176

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΕΝΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥ

9.1. Σκοπός της Αξιολόγησης	177
9.2. Παράγοντες και Μορφές Αξιολόγησης	180
9.3. Η Συνέντευξη Αξιολόγησης	187
9.4. Μερικά Ειδικά Σημεία	190
9.5. Νομικά και Χρηματοοικονομικά Ζητήματα	193
Περίληψη	198
Βιβλιογραφία	198

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

10.1. Ανάγκες Εκπαίδευσης	201
10.2. Συνεργασία στην Εκπαίδευση	205
10.3. Εισαγωγική Εκπαίδευση	207
10.4. Παράγοντες Μάθησης	210
10.5. Εκπαιδευτικές Μέθοδοι και Τεχνικές	219
10.6. Απόκτηση Αποτελεσμάτων από την Εκπαίδευση	222
Περίληψη	224
Βιβλιογραφία	225

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

ΥΠΟΚΙΝΗΣΗ

11.1. Η Σταθερότητα της προσωπικότητας	227
11.2. Ενα Χρήσιμο Μοντέλο Υποκίνησης	229
11.3. Ικανοποίηση και Δυσαρέσκεια	233

11.4. Προσδοκίες, Επιτυχίες και Αρμονία	237
11.5. Υποκίνηση από την Ίδια την Εργασία	240
Περίληψη	246
Βιβλιογραφία	247

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

ΗΓΕΣΙΑ : ΤΕΧΝΗ ΚΑΙ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

12.1. Προσδιορισμός της Έννοιας Εργασίας	249
12.2. Ηγεσία και Υποκίνηση	251
12.3. Επιλέγοντας το στυλ ηγεσίας	256
12.4. Επιλέγοντας το Κατάλληλο Στυλ	261
12.5. Ηγέτες και ακολουθούντες	264
Περίληψη	267
Βιβλιογραφία	267

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

13.1. Η Διαδικασία	269
13.2. Μέθοδοι Επικοινωνίας	272
13.3. Άλλοι τρόποι Επικοινωνίας	277
13.4. Βασικές Αρχές Επικοινωνίας.....	280
13.5. Εντολές και Συντάσεις	282
13.6. Αποφυγή των Προβλημάτων	284
Περίληψη	286
Βιβλιογραφία	287

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

14.1. Εργαζόμενοι και Προβληματική Απόδοση	289
--	-----

14.2. Οι Προβληματικοί Εργαζόμενοι	294
14.3. Παροχή Συμβουλών προς τους Εργαζόμενους	296
14.4. Μείωση των Απουσιών	301
14.5. Τα Προβλήματα των Εξαρτημένων από το Αλκοόλ ή τα Ναρκωτικά	305
Περίληψη	308
Βιβλιογραφία	309

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

Ο ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ

15.1. Παράπονα	311
15.2. Η Δυναμική Μονάδα Ομάδων	315
15.3. Η Συμμετοχής της Ομάδας	319
15.4. Πρόληψη των Παρεξηγήσεων	322
15.5. Η Εξασφάλιση της Συνεργασίας	326
Περίληψη	328
Βιβλιογραφία	329

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16

ΠΩΣ ΚΑΙ ΠΟΤΕ ΝΑ ΑΣΚΕΙΤΕ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ

16.1. Σκοπός	331
16.2. Οι Προσδοκίες των Εργαζομένων	332
16.3. Διοικητικές Κατευθυντήριες Γραμμές	334
16.4. Οι Προσεγγίσεις του Προϊσταμένου	336
16.5. Νομικό Πλαίσιο	340
Περίληψη	342
Βιβλιογραφία	342

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17**ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ**

17.1. Κατανόηση της Παραγωγικότητας	345
17.2. Ανθρώπινοι Παράγοντες	347
17.3. Μέτρηση Εργασίας	349
17.4. Μέθοδοι Βελτίωσης	352
17.5. Καινοτομία και Δημιουργικότητα	357
Περίληψη	361
Βιβλιογραφία	361

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18**Η ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΥΨΗΛΟΤΕΡΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ**

18.1. Διασφάλιση της Ποιότητας	363
18.2. Η Ποιότητα και το Διοικητικό Στέλεχος	366
18.3. Η Συμμετοχή των Εργαζομένων	370
18.4. Στατιστικός Ποιοτικός Έλεγχος	372
18.5. Κανένα Ελαττωματικό Προϊόν και Κύκλοι Ποιότητας	377
Περίληψη	382
Βιβλιογραφία	382

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19**Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ**

19.1. Λογιστικές Επιγραφές	385
19.2. Προϋπολογιστικό Κόστος	387
19.3. Πηγές Μείωσης του Κόστους	394
19.4. Οι Αντιδράσεις των Εργαζομένων	396
Περίληψη	399
Βιβλιογραφία	400