

1^η ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Σχετικά με την 1^η Γραπτή Εργασία:

- Τα τέσσερα θέματα είναι **υποχρεωτικά** και αναφέρονται στα **Κεφάλαια 1 και 2 του Α' τόμου**.
- Καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των εργασιών: **Τρίτη 17 Νοεμβρίου 2020 (ώρα 23:59)**. Η πλατφόρμα κλείνει οριστικά στις 17/11/2020 (23:59) και μετά από αυτή την ημερομηνία η ανάρτηση της εργασίας θα είναι δυνατή μόνο μετά από έγκριση από τον Συντονιστή. Η έγκριση για παράταση θα δοθεί μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, εφόσον η αίτηση εκ μέρους του φοιτητή/της φοιτήτριας κατατεθεί πριν από την Παρασκευή 13/11/2020.
- Η Γραπτή Εργασία - περιλαμβανομένων και των βιβλιογραφικών αναφορών - δεν πρέπει να υπερβαίνει τις **2.500 λέξεις**. Το όριο των 2.500 λέξεων είναι σημαντικό, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι πρέπει οπωσδήποτε η εργασία σας να είναι ακριβώς 2.500 λέξεις. Ξεπερνώντας σημαντικά το όριο των 2.500 λέξεων διατρέχετε τον κίνδυνο να «τιμωρηθείτε» με αφαίρεση βαθμού ή βαθμών ενώ ταυτόχρονα, γράφοντας περισσότερα από όσα χρειάζεται, διακινδυνεύετε να βγείτε εκτός θέματος.
- Η Γραπτή Εργασία πρέπει να υποβληθεί μέσω του study.eap.gr. Η πλατφόρμα θα ανοίξει στις **11/11/2020**. Σας συστήνουμε να μην περιμένετε να αναρτήσετε την εργασία σας την τελευταία στιγμή, διότι ενδέχεται η πλατφόρμα να είναι αργή.
- Το αρχείο της Γραπτής Εργασίας πρέπει να είναι σε MS Word (doc ή docx). Παρακαλούμε να χρησιμοποιήσετε γραμματοσειρά Arial μεγέθους 11 ή Times New Roman μεγέθους 12 και διάστημα μεταξύ των γραμμών κατά προτίμηση 1,5.
- Οδηγίες για τον τρόπο ονομασίας του αρχείου υπάρχουν μετά την εκφώνηση των θεμάτων. **Η πιστή τήρηση των οδηγιών αυτών είναι υποχρεωτική.**
- **Δεν πρέπει** να επαναλαμβάνετε τις εκφωνήσεις των θεμάτων της γραπτής εργασίας.
- Σας ενημερώνουμε ότι οι εργασίες ελέγχονται αυτόματα μέσω της υπηρεσίας Turnitin για τον εντοπισμό φαινομένων αντιγραφής. Στην περίπτωση που σε ένα γραπτό εντοπιστεί αντιγραφή, ολική ή έστω και μερική (δηλαδή έστω σε ένα ερώτημα), αυτόματα το γραπτό θα μηδενιστεί.



Η **Apple** είναι μία από τις μεγαλύτερες και πιο επιτυχημένες εταιρείες τεχνολογίας. Η εμπορική της επιτυχία βασίζεται σ' ένα διασυνδεδεμένο σύνολο συσκευών (iPhone, iPad, κ.λπ.), λογισμικού και υπηρεσιών (Apple TV+, κ.λπ.), ενώ η επιχειρηματική της επιτυχία βασίζεται στην εξαιρετική οργάνωση των 137.000 στελεχών της.

Σενάριο 1: **Συγχαρητήρια!** Προσλαμβάνεστε στη Διοίκηση του Τμήματος Σχεδιασμού της Apple, στο Cupertino της California. Ο ρόλος σας θα είναι να κατευθύνετε τους 15 πιο δημιουργικούς και υψηλά αμειβόμενους σχεδιαστές της εταιρείας να



σχεδιάσουν το iPhone 13, που θα κυκλοφορήσει τον Οκτώβριο του 2021. Η φιλοδοξία του Tim Cook, Διευθύνοντα Συμβούλου (CEO) της Apple, για το iPhone 13 είναι να γίνει το πιο κομψό και πιο γρήγορο κινητό τηλέφωνο στην ιστορία της εταιρείας. Ο αρχικός σας ενθουσιασμός προσγειώθηκε γρήγορα στην πραγματικότητα: Ο κ. Cook θέλει να σας δει σε 1 εβδομάδα για ν' ακούσει πώς

σκοπεύετε να λειτουργήσετε αποτελεσματικά ώστε να ολοκληρώσετε το έργο (project) σχεδιασμού σε 6 μήνες. Βασικό σας όπλο; Οι **Θεωρίες Διοικητικής Επιστήμης** που μάθατε στη ΔΕΟ-11 («καλά μου τα έλεγε ο Σύμβουλος - Καθηγητής μου!»)

Ερώτηση 1.1: Επιλέξτε πρώτα σε ποια/ποιες από τις Θεωρίες Διοικητικής Επιστήμης θα βασιστείτε. Με βάση την επιλογή σας (ή τις επιλογές σας), ποιες 3 αποφάσεις θα λαμβάνετε ώστε να κατευθύνετε τα στελέχη σας στο επιθυμητό αποτέλεσμα; (1.5 μονάδες)

Σενάριο 2: Έξι μήνες αργότερα το όνομά σας ακούγεται σε κάθε διάδρομο των γραφείων της Apple. Ο Tim Cook θέλει να σας μιλήσει για το επόμενο βήμα - την



υλοποίηση του iPhone 13: «Ήρθε η ώρα να μεταφερθείς στα γραφεία μας στην Ταϊβάν. Εκεί, όπως ξέρεις, η εταιρεία **Foxconn** συναρμολογεί τα προϊόντα μας βάσει των σχεδίων μας, όπως αυτό που ετοιμάσατε τους τελευταίους 6 μήνες. Θέλω λοιπόν να αναλάβεις επικεφαλής του τμήματος συναρμολόγησης του iPhone 13 στο εργοστάσιο. Έχουμε 6

ακόμα μήνες για να ρίξουμε στην αγορά το καλύτερο κι ελπίζω και το πιο κερδοφόρο iPhone όλων των εποχών. Βασίζομαι σε σένα». Οι ευθύνες και η πίεση για επιτυχία αυξάνονται αλλά δεν ξεχνάτε ποτέ τις Θεωρίες της Διοικητικής επιστήμης.

Ερώτηση 1.2: Επιλέξτε πρώτα σε ποια/ποιες από τις Θεωρίες Διοικητικής Επιστήμης θα βασιστείτε. Με βάση την επιλογή σας (ή τις επιλογές σας), ποιες 3 αποφάσεις θα λαμβάνετε ώστε να κατευθύνετε τα στελέχη σας στο επιθυμητό αποτέλεσμα; (1.5 μονάδες)

Η **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη** αποτελεί κοινωνική αναγκαιότητα. Ωστόσο, η ζωτική



σημασία της έγινε ακόμα περισσότερο φανερή στην παρούσα κρίση της πανδημίας που βιώνει ολόκληρος ο πλανήτης. Οι επιχειρήσεις κλήθηκαν αυτήν τη φορά να επιδείξουν γρήγορα αντανάκλαστικά προκειμένου να ανταποκριθούν σε επιτακτικές ανάγκες,

με τελικό στόχο την προστασία του ύψιστου αγαθού: **την υγεία του κοινωνικού συνόλου.**

Στο πλαίσιο αυτό, πολλές επιχειρήσεις ανέλαβαν σημαντικές πρωτοβουλίες, «επενδύοντας» σε δράσεις που αφορούν είτε στην αντιμετώπιση ενός δεύτερου κύματος της πανδημίας, είτε στη χάραξη νέας πορείας σε μια μετά Covid-19 εποχή. Για παράδειγμα:



- Η **Adidas** αποφάσισε να φτιάξει 3D-printed μάσκες/ασπίδες προσώπου σε συνεργασία με την **Carbon**, χρησιμοποιώντας το ίδιο υλικό που είχαν χρησιμοποιήσει προηγουμένως όταν κατασκεύαζαν τις 4D σόλες τους. Οι μάσκες αυτές έχουν δοθεί σε επαγγελματίες υγείας.
- Η **Kellogg's** και η **Amazon** ένωσαν τις δυνάμεις τους με δεκάδες σεφ του κόσμου και βοηθούν στην παροχή γευμάτων σε όσους έχουν ανάγκη την περίοδο αυτή, στηρίζοντας τις δράσεις ενός μη-κερδοσκοπικού οργανισμού στην Αμερική.
- Τα **Starbucks** της Αμερικής παρέχουν δωρεάν καφέ σε όλους τους «ανθρώπους πρώτης γραμμής» που καθημερινά δίνουν τη μάχη τους με τον κορονοϊό (γιατρούς, νοσηλευτές, επαγγελματίες υγείας, καθαριστές κ.λπ.).
- Η **Vogue Italia** στηρίζει την πρωτοβουλία #TogetherForTomorrow, με στόχο τη συλλογή χρημάτων για τη στήριξη της νέας γενιάς μικρών επιχειρήσεων μόδας και σχεδιαστών που αντιμετωπίζουν προβλήματα εξαιτίας της διάδοσης του Covid-19.
- Η **H&M** έκανε δωρεά \$500.000 στον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, με σκοπό τη στήριξη ασθενών, επαγγελματιών υγείας αλλά και των προσπαθειών ανάπτυξης εμβολίων, τεστ και διαφόρων αναγκαίων θεραπειών.
- Το **Mango** αποφάσισε, στο πλαίσιο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, να ράψει 13.000 ρόμπες και να τις μοιράσει στα νοσοκομεία, στις κλινικές και σε κέντρα για ανθρώπους με αναπηρίες.
- Η **BSB** αποστέλλει 5 μάσκες συνοδευτικά με κάθε ηλεκτρονική παραγγελία των πελατών της, προτρέποντάς τους να μένουν στο σπίτι και να μετακινούνται μόνο όταν υπάρχει σοβαρός λόγος.

Με αφορμή τα παραπάνω παραδείγματα, απαντήστε στα δύο ερωτήματα που ακολουθούν:

Ερωτήσεις:

2.1 (1 μονάδα): Ποια είναι η σημασία των δράσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για τις επιχειρήσεις, ειδικά σε περιόδους κρίσης όπως αυτή που διανύουμε; Ποιες ευκαιρίες μπορεί να δημιουργούν αυτές οι δράσεις για τις εταιρείες που τις αναλαμβάνουν; Αναφέρετε παραδείγματα τέτοιων ευκαιριών για την περίπτωση του Covid-19.

2.2 (1 μονάδα): Υπάρχουν διλήμματα με τα οποία μπορεί να έρθουν αντιμέτωπες οι επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης;



Ο κ. Παναγιωτόπουλος είναι ιδρυτής και Διευθύνων σύμβουλος της εταιρείας ZEUS TOURS, η οποία έχει έδρα την Αθήνα και δραστηριοποιείται στον τουρισμό. Η ZEUS TOURS λειτουργεί ήδη πάνω από 20 χρόνια, διαθέτει μεγάλο ταξιδιωτικό γραφείο με διεθνή δραστηριότητα και παραρτήματα σε πέντε μεγάλες πόλεις της Ελλάδας, ενώ διακινεί πάνω από

85.000 τουρίστες ετησίως, το 95% των οποίων κατά τη θερινή σεζόν. Την τελευταία πενταετία παρατηρείται προοδευτική συρρίκνωση στα ετήσια έσοδα της εταιρείας λόγω έντονου ανταγωνισμού, ενώ ειδικά το 2020 ήταν μια καταστροφική χρονιά λόγω της πανδημίας.

Αναζητώντας τρόπους βελτίωσης των εσόδων της εταιρείας ο κ. Παναγιωτόπουλος σκέφτεται να αξιοποιήσει την υποτονική αυτή περίοδο για να αναπτύξει νέα προϊόντα, που θα εισέλθουν στην αγορά όταν κοπάσει η πανδημία. Την προσοχή του έχει τραβήξει ο νέος σχετικά νόμος 4582/2018 - ΦΕΚ 208/Α/11-12-2018 που αφορά τον Θεματικό Τουρισμό (σημείωση: μπορεί να αναζητηθεί στο διαδίκτυο) και ειδικότερα τα άρθρα 20, 21 και 22 που αναφέρονται στον **Τουρισμό Υγείας** ή **Ιατρικό Τουρισμό** όπως έχει επικρατήσει να λέγεται. Ο κ. Παναγιωτόπουλος είναι πολύ καλός γνώστης του Τουρισμού, όμως οι γνώσεις του στη Διοίκηση είναι μάλλον εμπειρικές καθώς έχουν αποκτηθεί στο μεγαλύτερο μέρος τους κατά την εικοσαετή επιτυχημένη διαχείριση της ZEUS TOURS. Θεωρεί ίσως ότι ο Ιατρικός Τουρισμός είναι επιχειρηματική ευκαιρία, καθώς παρά τον ευνοϊκό νόμο δεν έχει αναπτυχθεί στην Ελλάδα ιδιαίτερα, όμως δεν γνωρίζει καθόλου τα θέματα οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών υγείας. Δεδομένου ότι το ρίσκο είναι μεγάλο, δεν θέλει να εκτεθεί σε δαπανηρές επενδύσεις. Εσείς, ως σύμβουλος του κ. Παναγιωτόπουλου πρέπει να απαντήσετε στα δύο ερωτήματα που ακολουθούν:



Ερωτήσεις:

3.1 (1.5 μονάδα): Να παρουσιάσετε στον κ. Παναγιωτόπουλο την πρότασή σας σχετικά με τις πιθανές δράσεις της ZEUS TOURS στον Ιατρικό Τουρισμό.

Υπόδειξη: Έπειτα από έρευνα που θα κάνετε στο διαδίκτυο να αναπτύξετε συνοπτικά το είδος των υπηρεσιών που μπορεί να αφορά ο Ιατρικός Τουρισμός, το κοινό στο οποίο απευθύνεται, τους παρόχους των υπηρεσιών και τελικά τους πιθανούς τρόπους εμπλοκής της ZEUS TOURS σε ένα τέτοιο έργο (project).

3.2 (1.5 μονάδα): Να εξετάσετε το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της ZEUS TOURS και να αναφέρετε τουλάχιστον τρία πιθανά στοιχεία τα οποία θα μπορούσαν να συμβάλλουν θετικά και τρία πιθανά στοιχεία τα οποία θα μπορούσαν να επιδράσουν αρνητικά στην επιτυχία του εγχειρήματος, τεκμηριώνοντας την απάντησή σας.

Επικουρικά, μεταξύ άλλων πηγών, μπορείτε να δείτε και την αιτιολογική έκθεση και τον Νόμο 4582/2018 από την ιστοσελίδα της Βουλής των Ελλήνων:

(https://www.hellenicparliament.gr/Nomothetiko-Ergo/Anazitisi-Nomothetikou-Ergou?law_id=19059aec-7e25-455e-91c1-a9a10127da2b).

Εστιάζουμε την προσοχή μας στον συνδυασμό των σχημάτων 3 και 5 (Α' Τόμος, σελίδες 109 και 116, αντίστοιχα). Ο συνδυασμός οδηγεί στη διαμόρφωση του ακόλουθου πίνακα:

Στάδια λήψης αποφάσεων (Σχήμα 3, σελ. 109)	Τρόποι λήψης αποφάσεων (Σχήμα 5, σελίδα 116)			
	Καθοδηγητικός (Α)	Αναλυτικός (Β)	Σχετικός με την Αντίληψη (Γ)	Σχετικός με τη Συμπεριφορά (Δ)
Διάγνωση του προβλήματος				
Εξερεύνηση και ανάλυση των εναλλακτικών λύσεων				
Επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής				
Υλοποίηση της επιλεγείσας εναλλακτικής				



Θεωρείστε τέσσερα (4) στελέχη σε μια επιχείρηση, μέλη μιας ομάδας εργασίας που προσπαθούν να αντιμετωπίσουν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα που έχει προκύψει για πρώτη φορά. Συγκεκριμένα το πρόβλημα αφορά παράπονα εκ μέρους των πελατών της επιχείρησης για καθυστερήσεις στον χρόνο παράδοσης ενός συγκεκριμένου προϊόντος. Τα τέσσερα στελέχη έχουν αποδεδειγμένα δείξει στο παρελθόν πως το κάθε ένα από αυτά υιοθετεί έναν διαφορετικό τρόπο λήψης αποφάσεων. Συγκεκριμένα, το στέλεχος Α συνηθίζει να λαμβάνει αποφάσεις με τρόπο «Καθοδηγητικό», το στέλεχος Β με τρόπο «Αναλυτικό», το στέλεχος Γ με τρόπο «Σχετικό με την Αντίληψη» και το Στέλεχος Δ με τρόπο «Σχετικό με τη Συμπεριφορά».

Ερωτήσεις:

4.1 (1 μονάδα):

Πώς θεωρείτε ότι το κάθε στέλεχος (Α, Β, Γ και Δ) θα ενεργήσει σε καθένα από τα στάδια λήψης αποφάσεων; Αιτιολογίστε συνοπτικά την απάντησή σας.

Υπόδειξη: Πρέπει να αντιγράψετε τον πίνακα και να καταγράψετε την απάντησή σας στα 16 κελιά.

4.2 (1 μονάδα):

Εσείς, ως νέο στέλεχος, με υψηλή κατάρτιση αλλά χωρίς μεγάλη προηγούμενη εμπειρία, ποιον τρόπο θα επιλέγατε για να λύσετε το ίδιο πρόβλημα και γιατί; Πως θα άλλαζε (αν άλλαζε) αυτή η απόφασή σας, αν ξέρατε πως ο Διευθυντής σας, ο οποίος θα εγκρίνει την όποια απόφασή σας, είναι ένας πολύ έμπειρος, αλλά χωρίς πανεπιστημιακές γνώσεις, διαισθητικός άνθρωπος;

Καλή επιτυχία !!!

Οδηγίες για την ονομασία του αρχείου της εργασίας:

Η ονομασία του αρχείου πρέπει να γίνει με Λατινικούς χαρακτήρες ως εξής:

Κωδικός Τμήματος-Αριθμός Εργασίας-Αριθμός Μητρώου (AM)

Όσον αφορά τον κωδικό του κάθε τμήματος πρέπει να χρησιμοποιήσετε τα ακόλουθα (με λατινικούς χαρακτήρες): ELE41, ELE42, ... ELE72. Παράδειγμα: Η 1η ΓΕ φοιτήτριας από το τμήμα ΗΛΕ46 και AM 123456 θα έχει όνομα αρχείου:

ELE46-1-123456.

Άλλες χρήσιμες οδηγίες:

1. Δίνουμε ιδιαίτερη βαρύτητα στο θέμα της αντιγραφής. Η αντιγραφή δεν επιτρέπεται, είτε από πηγές του INTERNET, είτε από άλλους φοιτητές της ΔΕΟ11 ή του Ε.Α.Π. ή και άλλων Πανεπιστημίων. Παράγραφοι ή λήμματα από βιβλία πρέπει να επισημαίνονται με παράθεση των πηγών μέσα στο κείμενο αλλά και στη βιβλιογραφία. Υπενθυμίζουμε ότι σε περίπτωση που εντοπισθεί αντιγραφή, έστω και μερική, το γραπτό σας θα μηδενιστεί. Για το θέμα αυτό έχουμε ετοιμάσει σχετικό κείμενο που έχει αναρτηθεί στο Portal <http://study.eap.gr> (βλ. "Χρήσιμα Αρχεία > Πρόληψη και Αποφυγή Λογοκλοπής"). Τέλος, εάν έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία ή απορία, ρωτήστε τον Σύμβουλο Καθηγητή σας.
2. Οι απαντήσεις πρέπει να είναι ευθείς, απλές και σαφείς. Πρέπει επίσης να είναι ευδιάκριτες, δηλαδή να αναφέρονται ξεκάθαρα στο συγκεκριμένο θέμα ή ερώτηση που τίθεται στην εργασία και να μην είναι ενοποιημένες για δύο ή περισσότερες ερωτήσεις μαζί. Φανταστείτε ότι πρέπει με πειστικά επιχειρήματα και λίγα λόγια να ενημερώσετε για το θέμα ένα ανώτερο διοικητικό στέλεχος.
3. Οι εργασίες πρέπει να είναι τεκμηριωμένες, επιμελημένες και ευανάγνωστες, ώστε να μην κουράζουν τον αναγνώστη.
4. Οι εργασίες πρέπει να περιέχουν όπου απαιτείται βιβλιογραφικές αναφορές τεκμηρίωσης των απαντήσεων, σύμφωνα με το σύστημα αναφοράς βιβλιογραφικών παραπομπών Harvard. Υπάρχει σχετικό υπόδειγμα στο Portal <http://study.eap.gr> (βλ. "Χρήσιμα Αρχεία > Παραπομπές στις Γραπτές Εργασίες") όπου δίνονται περισσότερα παραδείγματα. Στο τέλος της εργασίας, στην/στις τελευταία/ες σελίδα/ες, πρέπει να αναφέρεται ο κατάλογος της βιβλιογραφίας που χρησιμοποιήθηκε για την εκπόνησή της.
5. Οι απαντήσεις στις γραπτές εργασίες δεν πρέπει να αποτελούν απλή και αβασάνιστη παράθεση ιδεών και απόψεων άλλων συγγραφέων, ούτε συρραφή κειμένων από διάφορα άρθρα ή κεφάλαια βιβλίων ή άλλων ηλεκτρονικών πηγών. Αντιθέτως οι απαντήσεις σας πρέπει να αποδεικνύουν ότι έχετε κατανοήσει πλήρως και σε βάθος όλα τα εξεταζόμενα θέματα και να απαντούν με βάση τις δικές σας γνώσεις, απόψεις και εμπειρίες που τεκμηριώνονται από αξιόπιστες βιβλιογραφικές αναφορές άλλων συγγραφέων/ερευνητών.
6. Συνοψίζοντας, μία καλή απάντηση αντανάκλα την πλήρη κατανόηση του θέματος και δεν αποτελεί μια συρραφή πληροφοριών. Συγκεκριμένα, η απάντηση σε κάθε θέμα πρέπει να:
 - επισημαίνει με σαφήνεια όλες τις πτυχές του ερωτήματος.
 - έχει ξεκάθαρη δομή και να στηρίζεται σε τεκμηριωμένα και λογικά επιχειρήματα. «Τεκμηριωμένα» σημαίνει ότι η απάντηση συνδέεται με το θεωρητικό υπόβαθρο και ότι, όπου έχουν χρησιμοποιηθεί βιβλιογραφικές **(συμπεριλαμβανομένων και των βιβλίων του ΕΑΠ)**, αυτές επισημαίνονται με σαφήνεια στο κείμενο της απάντησης, ενώ το «λογικά» σημαίνει ότι στην απάντηση τα συμπεράσματα εξάγονται ακολουθώντας συλλογιστικούς κανόνες.
 - εστιάζει στο ερώτημα και να μην πελαγοδρομεί παραθέτοντας στοιχεία που είναι ασύνδετα μεταξύ τους.
 - είναι απαλλαγμένη από ορθογραφικά και συντακτικά λάθη.
- παρουσιάζει τη βιβλιογραφία που έχει χρησιμοποιηθεί στο συγκεκριμένο σημείο του κειμένου που αναφέρεται.