

1^ο κεφάλαιο

Η **διοίκηση** είναι η οργάνωση και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης (ή κάποιου άλλου τυποποιημένου οργανωσιακού περιβάλλοντος) για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων που έχουν οριστεί.

Σύμφωνα με τον Mintzberg η διοίκηση ως έννοια διακρίνεται από τις εξής βασικές αρχές:

- Διασφαλίζει την αποτελεσματική παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών
- Σχεδιάζει και διατηρεί τη σταθερότητα των λειτουργιών του οργανισμού
- Προσαρμόζει τον οργανισμό στο μεταβαλλόμενο περιβάλλον
- Μεριμνά ώστε ο οργανισμός να εκπληρώνει τους στόχους εκείνων που τον ελέγχουν
- Λειτουργεί ως βασικός σύνδεσμος πληροφόρησης ανάμεσα στον οργανισμό και στο περιβάλλον του
- Διαχειρίζεται τον οργανισμό στην τρέχουσα μορφή του

Οι βασικές **λειτουργίες των διοικητικών στελεχών** είναι:

- ✚ Πρόβλεψη και σχεδιασμός → Διατύπωση εκτιμήσεων για το μέλλον (π.χ. όγκου ζήτησης και κόστος λειτουργίας οργανισμού) και προσδιορισμός κατάλληλων στόχων και ενεργειών.
- ✚ Οργάνωση → Δημιουργία οργανωσιακών δομών που ευνοούν τη συνεργασία και συμβάλλουν στην επίτευξη στόχων.
- ✚ Διεύθυνση και ηγεσία → Δημιουργία οράματος και χάραξη συγκεκριμένης πορείας, λήψη αποφάσεων και γνωστοποίηση αυτών στο εργατικό δυναμικό και ευαισθητοποίηση προσωπικού στην ενεργή συμμετοχή για την εκπλήρωση των σκοπών του οργανισμού.
- ✚ Συντονισμός → Αμφίδρομη επικοινωνία για την παρακολούθηση επίτευξης στόχων και σχεδιασμός χρονοδιαγραμμάτων εργασιών
- ✚ Έλεγχος → Αξιολόγηση βαθμού επίτευξης στόχων και ανάληψη πρωτοβουλιών για διορθωτικές ενέργειες

Μέθοδος ARNOS – τρόπος και δρόμος

Οι βασικοί **ρόλοι διοίκησης** σύμφωνα με τον Mintzberg είναι:

- ✓ Οι διαπροσωπικοί → Ρόλοι κατά τους οποίους τα στελέχη συνεργάζονται/αλληλεπιδρούν με τους εργαζομένους και παρέχουν τις κατευθυντήριες γραμμές για την επιχείρηση.
- ✓ Οι πληροφοριακοί → Ρόλοι που συνδέονται με τα καθήκοντα που απαιτούνται για την απόκτηση της πληροφορίας και την μετάδοση της στην διοίκηση της εταιρείας.
- ✓ Οι λήψης αποφάσεων → Ρόλοι που συνδέονται με τις μεθόδους που χρησιμοποιούν τα διοικητικά στελέχη για να χαράξουν στρατηγική και να επιτύχουν τους επιχειρησιακούς στόχους.

Οι βασικές **προκλήσεις των διοικητικών στελεχών** στο πλαίσιο της “σύγχρονης διοίκησης” είναι:

- ❖ Η συμμετοχική διοίκηση → Χτίσιμο αποτελεσματικών σχέσεων με τους εργαζομένους και διάχυση της συνευθύνης σχετικά με την οργανωσιακή απόδοση.
- ❖ Η διαχείριση της μάθησης → Διαμόρφωση κουλτούρας παραγωγής και διάχυσης γνώσης και υποστήριξη διαρκούς μάθησης εντός του οργανισμού.
- ❖ Η διαχείριση της επικοινωνίας → Ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας (με το ποικιλόμορφο εργατικό δυναμικό) για την εμφύσηση οργανωσιακών ιδεών και στόχων καθώς και την διαχείριση/επίλυση προβλημάτων.
- ❖ Η διαχείριση της αλλαγής → Ικανότητα εισαγωγής αλλαγής στον κατάλληλο χρόνο και στην κατάλληλη έκταση έχοντας παράλληλα γνώση των αναμενόμενων αποτελεσμάτων.