

### 3<sup>η</sup> ΓΡΑΠΤΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

#### Σχετικά με την 3<sup>η</sup> Γραπτή Εργασία:

- Τα τέσσερα θέματα είναι **υποχρεωτικά** και αναφέρονται στα **Κεφάλαια 7 και 8 του Γ' τόμου και στα Κεφάλαια 1 και 6 του Β' τόμου**.
- Καταληκτική ημερομηνία παραλαβής των εργασιών: **Τρίτη 5 Μαρτίου 2019 (ώρα 23:59)**.
- Η 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.
- Οι Εργασίες πρέπει να υποβληθούν μέσω του [study.eap.gr](http://study.eap.gr). Η πλατφόρμα θα ανοίξει στις **27/2/2019** και θα παραμείνει ανοικτή για την υποβολή των εργασιών μέχρι και τα μεσάνυχτα της **12/3/2019** (ώρα 23:59). Οποιαδήποτε υποβολή μετά τα μεσάνυχτα της **5/3/2019** θα συνοδεύεται από μείωση του βαθμού της εργασίας κατά 0,5 βαθμό ανά ημέρα καθυστέρησης. Μετά τα μεσάνυχτα της **12/3/2019** (23:59), η πλατφόρμα θα κλείσει και καμία εργασία δε θα γίνεται δεκτή. Σας συστήνουμε να μην περιμένετε να αναρτήσετε την εργασία σας την τελευταία στιγμή, διότι ενδέχεται η πλατφόρμα να είναι αργή.
- Το αρχείο της εργασίας πρέπει να είναι σε MS Word (doc ή docx) ή σε PDF και **δεν πρέπει να είναι κλειδωμένο**. Παρακαλούμε να χρησιμοποιήσετε γραμματοσειρά Arial μεγέθους 11 ή Times New Roman μεγέθους 12 και διάστημα μεταξύ των γραμμών κατά προτίμηση 1,5.
- ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΟΝΟΜΑΣΙΑΣ 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.

Μια ασφαλιστική εταιρεία προτίθεται να προσλάβει δύο υπάλληλους:

- Υπάλληλο (Α):** για την προώθηση ασφαλιστικών προϊόντων σε πελάτες, ο οποίος να διαθέτει πενταετή επαγγελματική εμπειρία στο αντικείμενο των πωλήσεων. Προτείνεται η αμοιβή του να διαμορφώνεται με βάση την απόδοση (δηλαδή αμοιβή με βάση τον αριθμό των ασφαλιστικών συμβολαίων).
- Υπάλληλο (Β):** ως διοικητικό προσωπικό, ο οποίος να διαθέτει δύο χρόνια επαγγελματική εμπειρία σε γραμματειακή υποστήριξη. Προτείνεται η αμοιβή να διαμορφώνεται με βάση τον χρόνο.

**Ερώτηση:**

Είναι οι προτάσεις της εταιρείας ελκυστικές για τον κάθε υπάλληλο και γιατί; Ποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα μπορείτε να επισημάνετε για την κάθε περίπτωση;



Ο Νίκος Ιωάννου (Γενικός Διευθυντής της εταιρείας) κοίταζε σκεπτικός έξω από το παράθυρο του γραφείου του. Η συνάντηση με την Αγγελική Περράκη (Προέδρο του ΔΣ) του δημιούργησε πολλά ερωτήματα σχετικά με τη λειτουργική πλευρά της νέας πλατφόρμας. Το θετικό ήταν ότι σε συνεργασία μαζί της και με την ομάδα διοίκησης, ολοκληρώθηκε ο καθορισμός των περιοχών ελέγχου και των δεικτών αποτελεσματικότητας.

Στην τελευταία όμως συνάντηση εργασίας τέθηκε ένα σημαντικό ερώτημα: **πώς θα εξασφαλίσουμε την επίτευξη αυτών των στόχων;** Η κ. Μαρία Πέτρου, Διευθύντρια του Τμήματος Ανθρωπίνων Πόρων, ήταν προβληματισμένη.

Μαρία Πέτρου:

«Επίτρεψε μου να θέσω ένα σημαντικό θέμα. Δεν είμαι καθόλου σίγουρη ότι τα υπάρχοντα στελέχη μας είναι έτοιμα να στηρίξουν την επίτευξη των νέων δεικτών αποτελεσματικότητας. Για να είμαι ειλικρινής, θεωρώ ότι οι παλαιοί και οι νέοι δείκτες (όπως και οι αντίστοιχες περιοχές ελέγχου) διαφέρουν όσο η μέρα με τη νύχτα. Αυτό πιθανώς είναι ενδεικτικό και της απόστασης των δεξιοτήτων/ικανοτήτων που θα χρειαστούν για την υλοποίηση της νέας μας στρατηγικής».

Νίκος Ιωάννου:

«Οι αλλαγές είναι αναγκαστικές και, όπως σωστά ανέφερες, προκύπτουν από τη νέα στρατηγική μας. Η εταιρεία έχει μπει πια σε τροχιά επαγγελματικής διοίκησης και δεν υπάρχει επιστροφή. Θυμάσαι τη ΔΕΟ-11 που παρακολουθήσαμε μαζί στο πτυχίο μας;»

Μαρία Πέτρου:

«Τη θυμάμαι πολύ καλά. Από τότε είμαι πολύ προσεκτική σε θέματα αλλαγών. Δεν μπορεί ν' αλλάξει η νοοτροπία της επιχείρησης σε μία εβδομάδα ή σ' ένα μήνα. Και δεν μπορεί να ολοκληρωθεί η μετάβαση στο νέο μοντέλο λειτουργίας, χωρίς την εκπαίδευση των στελεχών μας στα νέα δεδομένα».

Νίκος Ιωάννου:

«Προφανώς, κανείς μας δε θέλει μια γενικευμένη αναστάτωση στη λειτουργία της εταιρείας. Ας διερευνήσουμε λοιπόν κατά πόσο είμαστε έτοιμοι να πετύχουμε, με βάση τους νέους δείκτες

αποτελεσματικότητας. Προτείνω λοιπόν μια πιλοτική υλοποίηση: να επιλέξουμε μία από τις βασικές περιοχές ελέγχου που θέσαμε, συγκεκριμένα την εξυπηρέτηση πελατών, και να προετοιμάσουμε ανάλογα τα στελέχη του αντίστοιχου Τμήματος της εταιρείας μας».

#### Ερωτήσεις:

##### 2.1 (1,5 μονάδες):

Είστε στη θέση της κυρίας Μαρίας Πέτρου. Με βάση τα παραπάνω, πρέπει να σχεδιάσετε τη σχετική διαδικασία υλοποίησης ενδοεπιχειρησιακής επιμόρφωσης για το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών: από τη διατύπωση των μαθησιακών στόχων, έως τον καθορισμό των μέσων διδασκαλίας (Υπόδειξη: πρέπει να λάβετε υπόψη σας την ενδεικτική απάντηση του αντίστοιχου θέματος στη 2<sup>η</sup> ΓΕ).

##### 2.2 (1 μονάδα):

Η κυρία Μαρία Πέτρου θέλει επιπλέον να δημιουργήσει ένα σύστημα αξιολόγησης του προτεινόμενου προγράμματος εκπαίδευσης (Υπόδειξη: πίνακας 3, ενότητα 8.5, τόμος Γ'). Για τη Φάση II, Επίπεδο 1 (Αντιδράσεις Συμμετεχόντων), περιγράψτε τουλάχιστον 3 δείκτες ικανοποίησης.

#### ΘΕΜΑ 3<sup>ο</sup>

(2,5 μονάδες)



Το φαξ κάποτε βρισκόταν στην πρωτοπορία των επικοινωνιών, μετά έγινε αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής πολλών ανθρώπων αλλά στη συνέχεια ήλθε το e-mail.

Σήμερα, σχεδόν κανείς δεν αγοράζει πια φαξ και σπάνια χρησιμοποιεί τη δυνατότητα φαξ που διαθέτουν τα πολυμηχανήματα (εκτυπωτές-σαρωτές-αντιγραφικά-φαξ). **Αλλά το φαξ δεν πέθανε ακόμη!**

Παρ' όλη την απώλεια της γοητείας του φαξ μεταξύ των χρηστών και παρά τις προσπάθειες να αντικατασταθεί τελείως, επιμένει κι αντιστέκεται σε όλο τον κόσμο έχοντας «οχυρωθεί» σε διάφορες περιοχές και επαγγέλματα, κυρίως στις δημόσιες υπηρεσίες, στον ιατρικό τομέα, στις νομικές υπηρεσίες κ.ά..

Το φαξ έφθασε στο απόγειό του λίγο πριν την εμφάνιση του διαδικτύου. Το 1995, στο προφητικό βιβλίο του "Being Digital" ο Ελληνοαμερικανός Νίκολας Νεγκροπόντε, Διευθυντής του Εργαστηρίου Πολυμέσων (Media Lab) του Πανεπιστημίου MIT, έγραφε ότι «το μηχάνημα του φαξ αποτελεί ένα σοβαρό ψεγάδι στο πεδίο της πληροφορικής, ένα βήμα προς το πίσω, οι επιπτώσεις του οποίου θα είναι αισθητές για πολύ καιρό».

Μετά από λίγα χρόνια, η παραγωγή και οι πωλήσεις μηχανημάτων φαξ άρχισαν να πέφτουν, μια πτώση που σταδιακά πήρε δραματικές διαστάσεις. Θα περίμενε κανείς ότι αυτό είναι το οριστικό τέλος του φαξ - αλλά δεν είναι, όχι ακόμη τουλάχιστον. Δημόσιες αρχές και υγεία αντιστέκονται. Στις ΗΠΑ, σύμφωνα με εκτιμήσεις αναλυτών τεχνολογίας που επικαλείται το περιοδικό «Ατλάντικ», το 75% όλων των ιατρικών επικοινωνιών γίνονται ακόμη μέσω φαξ. Οι γιατροί βασίζονται ακόμη σε μεγάλο βαθμό στο φαξ, τόσο για καταστάσεις ρουτίνας, όσο και για πιο επείγουσες.

Στις αστυνομικές κι άλλες υπηρεσίες ασφαλείας, καθώς επίσης σε δικαστικές και εν γένει νομικές υπηρεσίες, αλλά και γενικότερα σε διάφορες Δημόσιες υπηρεσίες και αρχές, το φαξ επίσης αντιστέκεται γερά.

**Ερωτήσεις:**

**3.1 (1,5 μονάδες):** Ποιες κατά την άποψή σας ήταν τρεις σημαντικές αρχές σχεδιασμού ενός τέτοιου προϊόντος; Προσδιορίστε τους λόγους για τους οποίους χρησιμοποιείται ακόμη και σήμερα στους τομείς που αναφέρονται στην περιγραφή του θέματος.

**3.2 (1 μονάδα):** Προτείνετε μία σειρά περιβαλλοντικών χαρακτηριστικών που θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο σχεδιασμό ενός μηχανήματος φαξ ώστε να ικανοποιούνται οι κυβερνητικές οδηγίες (εθνικές/διεθνείς) μείωσης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων του προϊόντος. (Σημειώνεται ότι τα περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά υπό μορφή κριτηρίων συμπεριλαμβάνονται στις προδιαγραφές προκηρύξεων του Δημοσίου για τη προμήθεια εξοπλισμού πληροφορικής γραφείου).

**ΘΕΜΑ 4<sup>ο</sup>**

**(3 μονάδες)**



Η εταιρεία «Smart Plastics» δραστηριοποιείται στην παραγωγή και εμπορία πλαστικών ειδών (π.χ. πλαστικών δοχείων φαγητού) και θέλει να οργανώσει την παραγωγή της για το έτος 2019. Για να το κάνει αυτό, το Τμήμα Παραγωγής θα χρειαστεί να γνωρίζει τις προβλέψεις σε πωλήσεις (σε τελικά προϊόντα) ώστε να προμηθευτεί την απαιτούμενη πρώτη ύλη και να καταρτίσει το πλάνο παραγωγής. Οι προβλέψεις ζήτησης τελικών προϊόντων γίνονται από το τμήμα εφοδιαστικής αλυσίδας και ειδικότερα από τον Υπεύθυνο Προγραμματισμού της Ζήτησης (ή demand planner) ο οποίος σε συνεργασία με το Τμήμα Πωλήσεων και Μάρκετινγκ προβλέπουν τη μελλοντική ζήτηση για τα προϊόντα που διακινεί η «Smart Plastics».

Εφέτος η εταιρεία έχει νέα και σημαντικά σχέδια πωλήσεων που μάλιστα διαφέρουν ανά κατηγορία προϊόντων. Έτσι, στόχος του demand planner είναι να αποφασίσει πώς θα καταφέρει να προβλέψει με ακρίβεια τη μελλοντική ζήτηση για αυτές τις κατηγορίες που διαφέρουν μεταξύ τους. Τα προϊόντα για τα οποία πρέπει να αποφασισθεί η κατηγορία (ποσοτικές ή ποιοτικές μέθοδοι πρόβλεψης ζήτησης) καθώς και η μέθοδος πρόβλεψης έχουν ως εξής:

- **Περίπτωση Α':** Εισαγωγή νέου προϊόντος για το οποίο δεν υπάρχουν ιστορικά στοιχεία πωλήσεων.
- **Περίπτωση Β':** Υφιστάμενο προϊόν για το οποίο θα υπάρξει προωθητική ενέργεια για ένα (1) μήνα μέσα στο 2019.
- **Περίπτωση Γ':** Υφιστάμενο προϊόν το οποίο έχει ιδιαίτερα αυξημένη ζήτηση μόνο τους καλοκαιρινούς μήνες.

**Ερωτήσεις:**

**4.1 (2 μονάδες):** Φαντασθείτε τον εαυτό σας στη θέση του demand planner της «Smart plastics». Ποιες μεθόδους πρόβλεψης πρέπει να επιλέξετε ανά περίπτωση (αναφέρετε δύο μεθόδους ανά περίπτωση); Να τεκμηριώσετε την απάντησή σας.

**4.2 (1 μονάδα):** Για τις περιπτώσεις Β' και Γ' πώς θα ελέγξετε ποια από τις δύο μεθόδους που προτείνετε στο ερώτημα 4.1 είναι η πιο ακριβής (δίνει δηλαδή το μικρότερο σφάλμα);

**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):

- Αθήνα (τμήματα 1 έως 13): ATH1, ATH2, ... ATH13
- Θεσσαλονίκη (τμήματα 1 έως 6): THE1, THE2, ... THE5
- Πάτρα (τμήματα 1 έως 2): PAT1, PAT2
- Ηράκλειο (τμήματα 1 και 2): HER1, HER2
- Λάρισα (τμήματα 1 και 2): LAR1, LAR2
- Κομοτηνή (τμήμα 1): KOM1
- Ιωάννινα (τμήμα 1): IOA1
- Τρίπολη (τμήμα 1): TRI1
- Χανιά (τμήμα 1): CHA1
- Ηλεκτρονικά (τμήματα 1 έως 18): ELE1, ELE2, ... ELE18

**Παράδειγμα:** Η 3<sup>η</sup> ΓΕ φοιτητή από το 6<sup>ο</sup> τμήμα της Αθήνας (ΑΘΗ6) και AM 12345 θα έχει όνομα αρχείου ATH6-3-12345, η 3η ΓΕ φοιτητή από το 2<sup>ο</sup> τμήμα της Πάτρας (PAT2) και AM 67890 θα έχει όνομα αρχείου PAT2-3-67890, κ.λπ.

## 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>. Τέλος, εάν έχετε οποιαδήποτε αμφιβολία ή απορία, ρωτήστε το Σύμβουλο Καθηγητή σας.
2. Οι απαντήσεις πρέπει να είναι ευθείς, απλές και σαφείς. Πρέπει επίσης να είναι ευδιάκριτες, δηλαδή να αναφέρονται διακριτά 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 οπωσδήποτε και όπου απαιτείται βιβλιογραφικές αναφορές τεκμηρίωσης των απαντήσεων, σύμφωνα με το σύστημα αναφοράς βιβλιογραφικών παραπομπών Harvard. Υπάρχει σχετικό υπόδειγμα στο portal του Ε.Α.Π. (χρήσιμο υλικό) και δίνονται περισσότερα παραδείγματα με την αποστολή σχετικού εντύπου οδηγιών. 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 πρέπει να αποδεικνύετε μέσω των απαντήσεων σας 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, καλή απάντηση αντανακλά 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.
- Να 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.
- Να εστιάζει στο ερώτημα και να μην πελαγοδρομεί παραθέτοντας στοιχεία που είναι ασύνδετα μεταξύ τους.
- Να είναι απαλλαγμένη από ορθογραφικά και συντακτικά λάθη.
- Να παρουσιάζει τη βιβλιογραφία που έχει χρησιμοποιηθεί στο συγκεκριμένο σημείο του κειμένου που αναφέρεται.