

**ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ
&
ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ**

Εαρινό Εξάμηνο 2015

<http://eclass.duth.gr/eclass/TME173>

Διδάσκων: Επικ. Καθ. Σωτήρης Παπαντωνόπουλος

Βασιλίσσης Σοφίας 12, Κτήριο ΜΠΔ, Γραφείο 104

Γραφείο: 25410-79324 Κινητό: 6974-697932

Email: sparantono@yahoo.gr

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Ενότητα 1. Εισαγωγή. Ιστορική επισκόπηση της Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων.
Ανάλυση και σχεδιασμός της εργασίας.

Parker, S.K. and T.D. Wall, Job and Work Design: Organizing Work to Promote Well-Being and Effectiveness, SAGE Publications, 1998 (σε μετάφραση)

JWD 1 Πρώτες βασικές αρχές, πρακτική, και έρευνα του σχεδιασμού εργασίας
(8 σελίδες)

Δείτε την ανακοίνωση της ύλης στο eClass

1. Ποιες αλλαγές επέφερε η βιομηχανική επανάσταση στη Μεγάλη Βρετανία στον κόσμο της εργασίας;
2. Ποια πλεονεκτήματα διέκρινε ο Adam Smith στον καταμερισμό της εργασίας;
3. Ποια πλεονεκτήματα διέκρινε ο Charles Babbage στον καταμερισμό της εργασίας;
4. Περιγράψτε την μέθοδο του Frederick Taylor για το σχεδιασμό των θέσεων εργασίας.
5. Τι σημαίνει οριζόντιος καταμερισμός της εργασίας και τι κάθετος καταμερισμός της εργασίας ως μέθοδοι σχεδιασμού της εργασίας;
Ορίστε τους όρους και περιγράψτε μία εφαρμογή τους σε ένα εργασιακό περιβάλλον.
6. Ποιες αλλαγές επέφερε η εξάπλωση της Επιστημονικής Διοίκησης στον κόσμο της εργασίας;
7. Σε τι συμπεράσματα κατέληξαν οι πρώτες μελέτες της Βιομηχανικής Ψυχολογίας σχετικά με τις επιπτώσεις της απλούστευσης της εργασίας στην νοητική υγεία;
8. Ποιες μέθοδοι σχεδιασμού της εργασίας προτάθηκαν αρχικά για την αναστροφή των αρνητικών επιπτώσεων της απλούστευσης της εργασίας;
Ορίστε τις μεθόδους και περιγράψτε μία εφαρμογή κάθε μεθόδου σε ένα χώρο εργασίας.
9. Τι αποτελέσματα είχε η εναλλαγή θέσεων εργασίας για την αναστροφή των αρνητικών επιπτώσεων της απλούστευσης της εργασίας;
10. Τι αποτελέσματα είχε η οριζόντια διεύρυνση των θέσεων εργασίας για την αναστροφή των αρνητικών επιπτώσεων της απλούστευσης της εργασίας;

Parker, S.K. and T.D. Wall, Job and Work Design: Organizing Work to Promote Well-Being and Effectiveness, SAGE Publications, 1998 (σε μετάφραση)

JWD 2 Πρώτες Η ακμή της έρευνας του σχεδιασμού εργασίας από το 1950 έως το 1980 (μόνο το μη σκιασμένο κείμενο, 16 σελίδες)

Δείτε την ανακοίνωση της ύλης στο eClass

11. Περιγράψτε συνοπτικά την Θεωρία των Δύο Παραγόντων του Herzberg.
12. Ποιους παράγοντες ανέδειξε η Θεωρία των Δύο Παραγόντων του Herzberg ως καθοριστικούς της ικανοποίησης από την εργασία; Αναφέρετε τους παράγοντες και δώστε ένα σύντομο ορισμό/επεξήγηση κάθε παράγοντα.
13. Εξηγήστε γιατί η χρηματική αμοιβή δεν συγκαταλέγεται στους παράγοντες οι οποίοι, σύμφωνα με την Θεωρία των Δύο Παραγόντων του Herzberg, καθορίζουν/συμβάλλουν στην ικανοποίηση ενός εργαζόμενου από την εργασία; Ποιος είναι ο ρόλος της χρηματικής αμοιβής στην ανάπτυξη ενός συναισθήματος ικανοποίησης από την εργασία;

14. Περιγράψτε συνοπτικά το Μοντέλο των Χαρακτηριστικών της Θέσης Εργασίας. Στην απάντησή σας, εκτός από τα μέρη του μοντέλου, θα πρέπει να αναφερθείτε επίσης και στο μοντέλο ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΤΟΥ και να εξηγήσετε συνοπτικά τι περιγράφει και που χρησιμεύει αυτό το μοντέλο.
15. Τι σημαίνουν οι όροι "απουσιασμός" [**absenteeism**] και "δείκτης αποχωρήσεων" [**turnover index**] στο χώρο της διοίκησης ανθρωπίνων πόρων, των εργασιακών σχέσεων, και του σχεδιασμού της εργασίας;
16. Τι σημαίνει ο όρος "ανάγκη για ανάπτυξη" [**growth need**] και ποιος ο ρόλος αυτού του παράγοντα στο Μοντέλο των Χαρακτηριστικών της Θέσης Εργασίας.
17. Δώστε τον ορισμό της ενδυνάμωσης σύμφωνα με τους Thomas και Velthouse (1990) περιλαμβάνοντας τους παράγοντες που συμπεριλαμβάνουν οι συγγραφείς. Δώστε ένα παράδειγμα ενδυνάμωσης των εργαζομένων σε ένα εργασιακό περιβάλλον.
18. Πως σχετίζονται το Μοντέλο των Χαρακτηριστικών της Θέσης Εργασίας για τον εμπλουτισμό της εργασίας και η θεωρία των Thomas και Velthouse για την ενδυνάμωση των εργαζομένων;

19. Περιγράψτε την φιλοσοφία (βασικές αρχές) σχεδιασμού της εργασίας της προσέγγισης των κοινωνικο-τεχνικών συστημάτων.
20. Μία από τις αρχές της προσέγγισης των κοινωνικο-τεχνικών συστημάτων (σελ. 9) είναι η ακόλουθη:
 - Προβλήματα/αλλαγές στις διαδικασίες της εργασίας (π.χ., βλάβες, αλλαγές στις απαιτήσεις του προϊόντος) πρέπει να αντιμετωπίζονται εκεί που παρουσιάζονται.Εξηγήστε ποιες αλλαγές στον σχεδιασμό της εργασίας και στην κατάρτιση των εργαζομένων συνεπάγεται η εφαρμογή της αρχής αυτής.
21. Αναφέρατε 3 προτάσεις/συστάσεις για τον εμπλουτισμό της εργασίας.

22. Αναφέρατε 3 προτάσεις/συστάσεις που εφαρμόστηκαν και τις αντίστοιχες συγκεκριμένες αλλαγές που υιοθετήθηκαν για τον εμπλουτισμό της εργασίας στην περίπτωση του τηλεφωνικού κέντρου κράτησης θέσεων μίας αεροπορικής εταιρίας στο σχετικό παράδειγμα του Κεφαλαίου 2 (σελ. 14).
23. Στο παράδειγμα του Κεφαλαίου 2 (σελ. 14) αναφέρεται ότι
 - Οι υπάλληλοι παροτρύνθηκαν να δίνουν χρήσιμες πληροφορίες στο τμήμα μάρκετινγκ.Εξηγήστε πιο επιθυμητό χαρακτηριστικό (από τα χαρακτηριστικά που περιλαμβάνονται στο Μοντέλο των Χαρακτηριστικών της Θέσης Εργασίας) προσδίδει στην εργασία των υπαλλήλων του κέντρου κράτησης θέσεων η ανάθεση αυτού του εργασιακού καθήκοντος.

24. Αναφέρατε 3 προτάσεις/συστάσεις για τον σχεδιασμό της εργασίας κατά την δημιουργία αυτόνομων ομάδων εργασίας.
25. Αναφέρατε 3 προτάσεις/συστάσεις που εφαρμόστηκαν και τις αντίστοιχες συγκεκριμένες αλλαγές που υιοθετήθηκαν για την εισαγωγή αυτόνομων ομάδων εργασίας στην περίπτωση της βιομηχανίας γλυκών στο σχετικό παράδειγμα του Κεφαλαίου 2 (σελ. 17).

Ενότητα 2. Εξελίξεις στον κόσμο της εργασίας και Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων. Συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης.

Appelbaum, E., Bailey, T., and A.L. Kalleberg, Manufacturing Advantage: Why High-Performance Work Systems Pay Off, Cornell University Press, 2000 (σε μετάφραση)

MAN 2 Προαιρετική προσπάθεια και η οργάνωση της εργασίας
(μόνο το μη σκιασμένο κείμενο, σσ. 10-20, 11 σελίδες)
Δείτε την ανακοίνωση της ύλης στο eClass

91. Περιγράψτε το θεωρητικό πλαίσιο του Charles Perrow (1970) για τον συντονισμό της τεχνολογίας και της φύσης των εργασιακών καθηκόντων αφ' ενός με την οργανωτική μορφή αφ' ετέρου (σελ. 10).
92. "Αν τα καθήκοντα είναι ομοιόμορφα και ευσταθή, και αν υπάρχουν ευρέως γνωστές λύσεις σε προβλήματα που προκύπτουν (για παράδειγμα, αν οι εργαζόμενοι μπορούν να ακολουθήσουν μια μικρή λίστα οδηγιών για να επιλύσουν τα αναμενόμενα προβλήματα), τότε μια παραδοσιακή, προγραμματισμένη, και συγκεντρωτική οργάνωση της εργασίας είναι περισσότερο αποτελεσματική" (σελ. 10).
Δώστε ένα παράδειγμα/μία περίπτωση εταιρίας και του επιχειρηματικού της περιβάλλοντος που εμπίπτει στην κατηγορία αυτή.
93. "(...) αν τα καθήκοντα αλλάζουν συχνά (πιθανά από την αλλαγή των προϊόντων ή των τεχνολογιών παραγωγής), τότε μια πιο ευέλικτη (...) οργάνωση είναι καταλληλότερη" (σελ. 10).
Δώστε ένα παράδειγμα/μία περίπτωση εταιρίας και του επιχειρηματικού της περιβάλλοντος που εμπίπτει στην κατηγορία αυτή.
94. Αναφέρετε 4 παραδείγματα αλλαγών στο επιχειρηματικό περιβάλλον και τη τεχνολογία που συμβάλλουν στη μεταβλητότητα των εργασιακών καθηκόντων και στην αύξηση της αβεβαιότητας.
95. Εξηγήστε πως οι αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον και τη τεχνολογία οδηγούν στην υιοθέτηση ευέλικτων μορφών οργάνωσης της εργασίας από επιχειρήσεις και εργοστάσια-προμηθευτές.
96. Περιγράψτε τα χαρακτηριστικά του νέου ανταγωνισμού και εξηγήστε πως συντελούν στην υιοθέτηση νέων μορφών σχεδιασμού και οργάνωσης της εργασίας. Ποια μορφή σχεδιασμού και οργάνωσης της εργασίας εισήγαγαν εργοστάσια στο χώρο της μεταποίησης για να προσαρμοστούν στο νέο ανταγωνισμό;
97. Περιγράψτε τα χαρακτηριστικά του ανταγωνισμού στις αρχές του 20ου αιώνα και εξηγήστε πως συντελούσαν στην υιοθέτηση παραδοσιακών συστημάτων εργασίας. Περιγράψτε τους τρόπους ελέγχου και συντονισμού της εργασίας και ελέγχου της ποιότητας που χρησιμοποιούνταν στα παραδοσιακά συστήματα εργασίας.
-
98. Ποια 3 βασικά συστατικά στοιχεία απαιτεί κατά τους συγγραφείς η επιτυχής υιοθέτηση και λειτουργία των συστημάτων εργασίας υψηλής απόδοσης; Εξηγήστε συνοπτικά τα 3 αυτά βασικά συστατικά στοιχεία/προϋποθέσεις.
-
99. Εξηγήστε πως η ανάγκη για ουσιαστική συμμετοχή των εργαζομένων στις αποφάσεις οδηγεί στην υιοθέτηση μη ιεραρχικών μορφών επικοινωνίας.
-
100. Αναφέρετε τους τρόπους τους οποίους μπορούν να χρησιμοποιήσουν συμπληρωματικά οι επιχειρήσεις ώστε να αποκτήσουν υπαλλήλους με τις κατάλληλες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες ώστε να λειτουργήσουν αποτελεσματικά σε συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης.
101. Εξηγήστε γιατί οι εργαζόμενοι σε εργοστάσια ή χώρους εργασίας που έχουν υιοθετήσει συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης πρέπει να αναπτύξουν:
1. τεχνικές δεξιότητες.
 2. δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων.
 3. ηγετικές ικανότητες και ικανότητες επίβλεψης.
 4. διαπροσωπικές δεξιότητες επικοινωνίας.
-
102. "Πώς μπορεί μία οργάνωση να παρακινήσει τους υπαλλήλους να χρησιμοποιήσουν τη φαντασία τους, τη δημιουργικότητα τους, τον ενθουσιασμό τους και την άμεση γνώση των συγκεκριμένων εργασιών που κάνουν προς όφελος της οργάνωσης" (σελ. 16);
103. Εξηγήστε τι σημαίνει "οικονομική ή εξωτερική παρακίνηση";
104. Εξηγήστε τι θεωρούνται "εσωτερικά κίνητρα";
105. Εξηγήστε πως ανταποκρίνεται/εξασφαλίζει μία επιχείρηση την αξίωση των εργαζόμενων να θεωρούνται ως ομάδα ενδιαφέροντος [**stakeholders**] στην εταιρία;