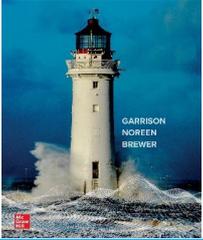


Διοικητική Λογιστική: Μια Επισκόπηση

PROLOGUE

Managerial Accounting
Eighteenth edition



© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

1

5-2

Χρηματοοικονομική και Διοικητική Λογιστική: Επτά βασικές διαφορές

	Χρηματική	Διοικητική
Χρήστες	Εξωτερικοί που λαμβάνουν χρημικές αποφάσεις	Διευθύνοντες τους οργανισμούς
Χρονικά στοιχεία	Ιστορικά στοιχεία	Μελλοντικές δράσεις
Επαληθεύσεις ή συνάψεις	Έμφαση σε επαλήθευση	Έμφαση σχετικά με προγραμματισμό
ακρίβεια η επικαιρότητα	Έμφαση σε ακρίβεια	Έμφαση σε επικαιρότητα
Αντικείμενο	Το σύνολο του οργανισμού	Τα επι μέρους στοιχεία του οργανισμού
Λογιστικές αρχές	Υποχρεωτική τήρηση αρχών	Δεν απαιτείται (θεσμοθετούνται)
Απαιτήσεις	Τήρηση υποχρεώσεων για εξωτερικές εκθέσεις	Χωρίς υποχρεώσεις

© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

2

5-3

Αντικείμενα της Διοίκησης

Προγραμματισμός

Έλεγχος

Λήψη Αποφάσεων

© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

3

5-4

Προγραμματισμός

```
graph TD; A[Προσδιορισμός στόχων.] --> B[Προσδιορισμός του τρόπου επίτευξης των στόχων]; B --> C[Ανάπτυξη προϋπολογισμών.]
```

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

4

5-5

Έλεγχος

Οι ελεγκτικές διαδικασίες ανατροφοδοτούνται για να επιβεβαιώνεται η υλοποίηση του προγραμματισμού.

Ο έλεγχος ανατροφοδότησης περιλαμβάνει συγκρίσεις των πραγματικών αποτελεσμάτων με τον προϋπολογισμό

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

5

5-6

Λήψη Αποφάσεων

Η λήψη αποφάσεων αφορά την επιλογή μεταξύ εναλλακτικών επιλογών.

Τι θα έπρεπε πουλάμε;

Σε ποιους απευθυνόμαστε;

Πώς θα έπρεπε να λειτουργούμε;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

6

5-7

Προγραμματισμός:
σε Θέματα Marketing _____

Προγραμματισμός

Πόσα πρέπει να διαθέτουμε για διαφημίσεις
τηλεόρασης, έντυπου και διαδικτύου;

Πόσοι πωλητές πρέπει να προσλάβουμε για να
εξυπηρετήσουμε μια νέα περιοχή;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

7

5-8

Έλεγχος:
σε Θέματα Marketing _____

Έλεγχος

Η μείωση της τιμής του προϋπολογισμού αυξάνει
τις πωλήσεις ανά μονάδα όπως αναμένεται;

Αποθεματοποιούμε τις σωστές
ποσότητες κατά τη διάρκεια των
εορταστικών αγορών;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

8

5-9

Λήψη Αποφάσεων:
σε Θέματα Marketing _____

**Λήψη
Αποφάσεων**

Πρέπει να πουλήσουμε τις υπηρεσίες μας ως
ένα πακέτο ή να τις πουλήσουμε ξεχωριστά;

Πρέπει να πουλήσουμε απευθείας σε πελάτες
ή να χρησιμοποιήσουμε έναν διανομέα;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

9

5-10

Προϋπολογισμός:
σε Θέματα Διοίκησης Εφοδιασμού

Προϋπολογισμός

Πόσες μονάδες πρέπει να σχεδιάσουμε να παράγουμε την επόμενη περίοδο;

Τι ποσά θα χρειαστούμε για υποστηρικτικές διαδικασίες της επόμενης περιόδου;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

10

5-11

Έλεγχος:
σε Θέματα Διοίκησης Εφοδιασμού

Έλεγχος

Το κόστος της πραγματικής παραγωγής είναι μικρότερο ή μεγαλύτερο του προϋπολογισμένου;

Επιτυγχάνουμε τον στόχο μας να μειώσουμε τον αριθμό των ελαττωματικών μονάδων που παράγονται;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

11

5-12

Λήψη Αποφάσεων:
σε Θέματα Διοίκησης Εφοδιασμού

Λήψη Αποφάσεων

Πρέπει να αναθέσουμε την παραγωγή ενός εξαρτήματος σε εξωτερικό προμηθευτή;

Πρέπει να επανασχεδιάσουμε τη διαδικασία παραγωγής μας σε χαμηλότερα επίπεδα αποθέματος;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

12

5-13

Προγραμματισμός:
σε Θέματα Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων

Προγραμματισμός

Πόσα πρέπει να δαπανήσουμε για επαρκή
επαγγελματική εκπαίδευση;

Πόσα πρέπει να δαπανήσουμε για τη προσέλκυση
προσωπικού;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

13

5-14

Έλεγχος:
σε Θέματα Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων

Έλεγχος

Ο μέσος αριθμός εργαζομένων υπερβαίνει τους
στόχους μας;

Επιτυγχάνουμε τον στόχο μας να ολοκληρώσουμε
έγκαιρες αξιολογήσεις απόδοσης;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

14

5-15

Λήψη Αποφάσεων:
σε Θέματα Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων

Λήψη Αποφάσεων

Πρέπει να προσλάβουμε ιατρικό προσωπικό για να
μειώσουμε το κόστος της υγειονομικής περίθαλψης;

Πρέπει να προσλάβουμε έκτακτους εργαζόμενους ή
εργαζόμενους πλήρους απασχόλησης;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

15

5-16

Λογιστικά Θέματα

Το IMA εκτιμά ότι περισσότερο από το 80% των επαγγελματιών λογιστών στις Η.Π.Α. εργάζονται σε μη δημόσια λογιστικά περιβάλλοντα.

Οι εργοδότες αναμένουν από τους λογιστές να έχουν επαρκείς λογιστικές γνώσεις, αλλά ταυτόχρονα να είναι ικανοί σε θέματα προγραμματισμού, ελέγχου και λήψης αποφάσεων που αποτελούν το θεμέλιο της διοικητικής λογιστικής.

© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

16

5-17

Certified Management Accountant (CMA)

To become a CMA requires membership in the Institute of Management Accountants, a bachelor's degree from an accredited college, two continuous years of relevant professional experience, and passage of the CMA exam.

© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

17

5-18

CMA Exam Content Specifications

Part 1 Financial Reporting, Planning, Performance, and Control

- External financial reporting decisions
- Planning, budgeting, and forecasting
- Performance management
- Cost management
- Internal controls
- Technology and analytics

Part 2 Financial Decision Making

- Financial statement analysis
- Corporate finance
- Decision analysis
- Risk management
- Investment decisions
- Professional ethics

Information about becoming a CMA and the CMA program can be accessed on the IMA's website (www.imanet.org) or by calling 1-800-638-4427.

© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

18

5-19

Chartered Global Management Accountant (CGMA)

The CGMA designation is co-sponsored by the American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) and the Chartered Institute of Management Accountants (CIMA). One pathway to the CGMA requires a bachelor's degree in accounting (accompanied by a total of 150 college credit-hours), passage of the Certified Public Accountant (CPA) exam, membership in the AICPA, three years of relevant management accounting work experience, and passage of the CGMA exam—which is a case-based exam that focuses on technical skills, business skills, leadership skills, people skills, and ethics, integrity, and professionalism.

Information about becoming a CGMA is available at www.cgma.org.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

19

5-20

Διοικητική Λογιστική: Προγραμματισμός, Έλεγχος και Λήψη Αποφάσεων

Ο πρωταρχικός σκοπός αυτού του μαθήματος είναι να διδάξει δεξιότητες που απαιτούνται από τους διοικούντες σε θέματα προγραμματισμού, ελέγχου και λήψης αποφάσεων.

- Προγραμματισμός
- Έλεγχος
- Λήψη Αποφάσεων

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

20

5-21

Διοικητική Λογιστική: Ικανότητες Υπολογισμών

Οι ικανότητες υπολογισμών βοηθούν τους διευθυντές να απαντήσουν σε σημαντικές ερωτήσεις.

Πώς πρέπει να συντάξω ένα χρηματοοικονομικό πρόγραμμα για το επόμενο έτος;

Πόσο καλά αποδίδω σε σχέση με το σχέδιό μου;

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

21

5-22

Διοικητική Λογιστική:
Διαστάσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων

Έξι Διαστάσεις Διοίκησης Επιχειρήσεων, εκτός των αριθμητικών δεδομένων, που επιτρέπουν τον έξυπνο σχεδιασμό, τον έλεγχο και τη λήψη αποφάσεων:

1. Ηθική διάσταση
2. Ικανότητα Στρατηγικής Διοίκησης
3. Διαχείριση Επιχειρηματικών Κινδύνων
4. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
5. Διαχειριστικές Δεξιότητες
6. Ηγετικές Ικανότητες

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

22

5-23

Big Data

Το Big Data αναφέρεται σε μεγάλες συλλογές δεδομένων που συλλέγονται από μέσα ή έξω από μια εταιρεία για να παρέχουν ευκαιρίες για συνεχή αναφορά και ανάλυση.

The 5 'Vs':

Έξι διαστάσεις διαχείρισης επιχειρήσεων που υπερβαίνουν τους αριθμούς για να επιτρέψουν τον έξυπνο σχεδιασμό, τον έλεγχο και τη λήψη αποφάσεων:

1. Η ποικιλία αναφέρεται στις μορφές δεδομένων στις οποίες αποθηκεύονται οι πληροφορίες. (**Variety**)
2. Ο όγκος αναφέρεται στη συνεχώς αυξανόμενη ποσότητα δεδομένων που πρέπει να συλλέγον, να καθαρίζουν και να οργανώνουν οι εταιρείες. (**Volume**)
3. Η ταχύτητα αναφέρεται στο ρυθμό με τον οποίο τα δεδομένα λαμβάνονται και ενεργούνται από οργανισμούς. (**Velocity**)
4. Η αξία υπονοεί ότι ο χρόνος και το χρήμα που δαπανούν οι οργανισμοί για την ανάλυση Big Data (**Value**)
5. Η αξιοπιστία αναφέρεται στο γεγονός ότι οι χρήστες αναμένουν τα δεδομένα τους να είναι ακριβή και αξιόπιστα. (**Veracity**)

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

23

5-24

Ανάλυση Δεδομένων

Η ανάλυση δεδομένων αναφέρεται στη διαδικασία ανάλυσης δεδομένων με τη βοήθεια εξειδικευμένων συστημάτων και λογισμικού για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τις πληροφορίες που περιέχουν

Οι διευθυντές συχνά κοινοποιούν τα ευρήματα από την ανάλυση δεδομένων τους σε άλλους μέσω της χρήσης τεχνικών οπτικοποίησης δεδομένων, όπως γραφήματα, χάρτες και διαγράμματα.

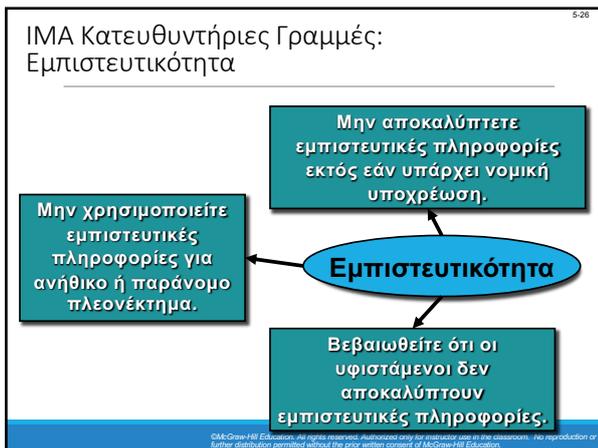
Η ανάλυση δεδομένων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για σκοπούς παρουσιάσεων, ερμηνειών, προβλέψεων και προδιαγραφών

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

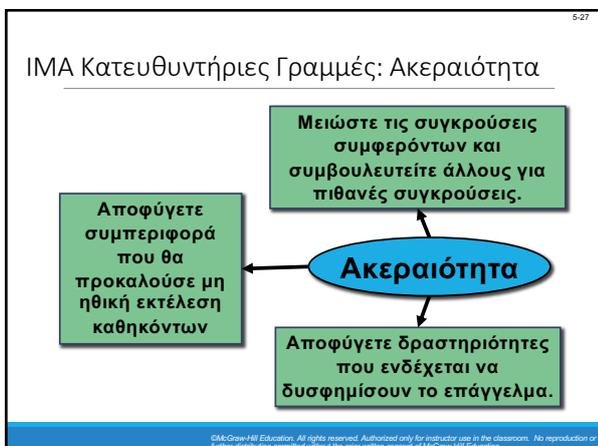
24



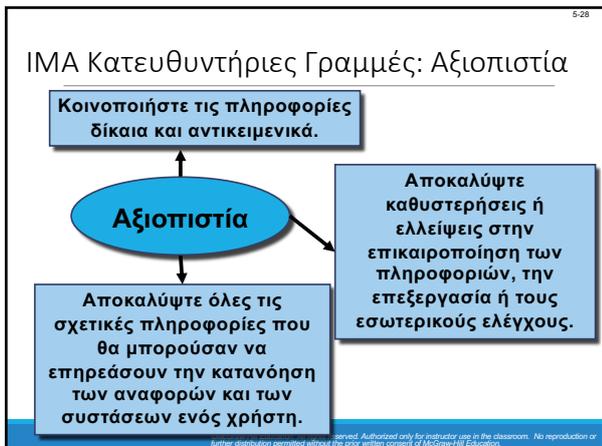
25



26



27



28

5-29

Οδηγίες ΙΜΑ Για την Επίλυση Ηθικής Σύγκρουσης - Μέρος 1

Ακολουθήστε τις καθιερωμένες πολιτικές του εργοδότη.

Εάν αυτό δεν λειτουργεί, λάβετε υπόψη τα εξής:

Συζητήστε τη σύγκρουση με τον άμεσο επόπτη ή το επόμενο υψηλότερο ανεπίλυτο διοικητικό επίπεδο.

Εάν ο άμεσος επόπτης είναι ο διευθύνων σύμβουλος, εξετάστε το διοικητικό συμβούλιο ή την επιτροπή ελέγχου.

Η επαφή με επίπεδα πάνω από τον άμεσο επόπτη πρέπει να ξεκινά μόνο με τη γνώση του επόπτη, με την προϋπόθεση ότι ο επόπτης δεν εμπλέκεται.

Copyright © 2013 McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

29

5-30

Οδηγίες ΙΜΑ Για την Επίλυση Ηθικής Σύγκρουσης - Μέρος 2

Εάν δεν ακολουθούν τις ισχύουσες πολιτικές του εργοδότη για την επίλυση συγκρούσεων, λάβετε υπόψη αυτές τις πρόσθετες πρακτικές:

Εκτός εάν ορίζεται νόμιμα, διατηρήστε το απόρρητο

Διευκρινίστε τα ζητήματα σε μια εμπιστευτική συζήτηση με έναν αντικειμενικό σύμβουλο.

Συμβουλευτείτε έναν πληρεξούσιο σχετικά με τις νομικές υποχρεώσεις.

Copyright © 2013 McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

30

5-31

Γιατί πρέπει να υπάρχουν Πρότυπα Ηθικής?

Τα ηθικά πρότυπα στις επιχειρήσεις είναι απαραίτητα για την ομαλή λειτουργία της οικονομίας.

Χωρίς ηθικά πρότυπα στις επιχειρήσεις, η οικονομία και όλοι μας που εξαρτώνται από αυτήν για θέσεις εργασίας, αγαθά και υπηρεσίες, θα υποφέρουν.

Η εγκατάλειψη των δεοντολογικών προτύπων στις επιχειρήσεις θα οδηγήσει σε χαμηλότερη ποιότητα ζωής με λιγότερο επιθυμητά αγαθά και υπηρεσίες σε υψηλότερες τιμές.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

31

5-32

Διάσταση Στρατηγικής Διοίκησης

Μια στρατηγική είναι ένα «σχέδιο παιχνιδιού» που επιτρέπει σε μια εταιρεία να προσελκύσει πελάτες, ξεχωρίζοντας από τους ανταγωνιστές

Το επίκεντρο της στρατηγικής μιας εταιρείας πρέπει να είναι οι στόχοι πελάτες της.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

32

5-33

Προτάσεις Πελατειακής Αξίας

Στρατηγική οικειότητα πελατών → Κατανοήστε και ανταποκριθείτε στις μεμονωμένες ανάγκες των πελατών.

Στρατηγική επιχειρησιακής αριστείας → Παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών γρηγορότερα, πιο βολικά και σε χαμηλότερες τιμές.

Στρατηγική ηγεσίας προϊόντων → Προσφέρετε προϊόντα υψηλότερης ποιότητας.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

33

5-34

Διάσταση Διαχείρισης Επιχειρηματικού Κινδύνου

Μια διαδικασία που χρησιμοποιείται από μια εταιρεία για προληπτική δράση εντοπίζει και διαχειρίζεται τον κίνδυνο. Αυτό περιλαμβάνει εκδοχές αποφυγής, αποδοχής ή μείωσης του κινδύνου.

Μόλις μια εταιρεία εντοπίσει τους κινδύνους της, ίσως η πιο κοινή τακτική διαχείρισης κινδύνων είναι η μείωση των κινδύνων με την εφαρμογή συγκεκριμένων ελέγχων.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

34

5-35

Εντοπισμός και Έλεγχος Επιχειρηματικών Κινδύνων

Παραδείγματα Επιχειρηματικών Κινδύνων	Παραδείγματα Ελέγχου για Μείωση Επιχειρηματικού Κινδύνου
Κλοπή εμπιστευτικών στοιχείων από ηλεκτρονικά αρχεία	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργήστε τείχη προστασίας από διεφθαρμένους χάκερ ή από κλοπή πνευματικής ιδιοκτησίας • Αναπτύξτε μια επίσημη και αυστηρή δοκιμασία προϊόντων
Επικίνδυνα για τους πελάτες προϊόντα	<ul style="list-style-type: none"> • Αναπτύξτε μια προσέγγιση για νόμιμη συλλογή πληροφοριών για σχέδια και πρακτικές των ανταγωνιστών
Απώλεια μεριδίου αγοράς από μη αναμενόμενες δράσεις ανταγωνιστών	<ul style="list-style-type: none"> • Αναπτύξτε σχέδια έκτακτης ανάγκης για αντιμετώπιση δυσμενών καιρικών συνθηκών
Δυσμενείς καιρικές συνθήκες που επιδρούν στην επιχειρηματική δράση	<ul style="list-style-type: none"> • Ελέγξτε διεξοδικά τον ιστότοπο πριν μεταβείτε "ζωντανά" στο Διαδίκτυο
Απεργίες που εμποδίζουν τον εφοδιασμό υλικών και αγαθών	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργήστε μια σχέση με δύο εταιρείες ικανές να παρέχουν απαραίτητα υλικά

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

35

5-36

Τύποι εσωτερικών ελέγχων για χρηματοοικονομικές αναφορές

Τύπος Ελέγχου	Ταξινόμηση	Περιγραφή
Εξουσιοδοτήσεις	Προληπτικός	Απαίτηση από τη διοίκηση να εγκρίνει επίσημα συγκεκριμένους τύπους συναλλαγών.
Συσχετίσεις	Διερευνητικός	Η συσχέτιση συνόλων δεδομένων μεταξύ τους για τον εντοπισμό και την επίλυση ασυμφωνιών.
Διαχωρισμός καθηκόντων	Προληπτικός	Διαχωρισμός αρμοδιοτήτων που σχετίζονται με την έγκριση συναλλαγών, την καταγραφή συναλλαγών και τη διατήρηση της φύλαξης των σχετικών περιουσιακών στοιχείων.
Φυσικά μέτρα ασφαλείας	Διερευνητικός	Χρησιμοποιώντας κάμερες, κλειδαριές και φυσικά εμπόδια για την προστασία περιουσιακών στοιχείων.
Αναφορές απόδοσης	Διερευνητικός	Συγκρίνοντας την πραγματική απόδοση με διάφορα σημεία αναφοράς για τον εντοπισμό απροσδόκητων αποτελεσμάτων.
Διατήρηση Εγγραφών	Διερευνητικός	Διατήρηση γραπτών ή / και ηλεκτρονικών αποδεικτικών στοιχείων για την υποστήριξη συναλλαγών.
Ασφάλεια πληροφοριακών συστημάτων	Προληπτικός/ Διερευνητικός	Χρήση στοιχείων ελέγχου όπως κωδικών πρόσβασης και αρχείων καταγραφής πρόσβασης για τη διασφάλιση κατάλληλων περιορισμών δεδομένων.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

36

5-37

Διάσταση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη (Corporate Social Responsibility) είναι μια έννοια με την οποία οι οργανισμοί λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες όλων των ενδιαφερομένων κατά τη λήψη αποφάσεων.

Πελάτες

Εργαζόμενοι

Προμη-
θευτές

Κοινωνία

Μέτοχοι

Περιβάλλον &
Ανθρώπινα
Δικαιώματα

Η CSR επεκτείνεται πέρα από τη νομική συμμόρφωση για να συμπεριλάβει εθελοντικές ενέργειες που ικανοποιούν τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων.

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

37

5-38

Παραδείγματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Παραδείγματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	
<p>Οι εταιρείες θα πρέπει να παρέχουν στους πελάτες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ασφαλή, υψηλής ποιότητας προϊόντα που είναι αρκετά ηθολογημένα • Ικανότητα, ευγένεια και γρήγορη παράδοση προϊόντων και υπηρεσιών • Πλήρης γνωστοποίηση των κινδύνων που σχετίζονται με • Εύχρηστα συστήματα πληροφοριών για αγορές και παρακολούθηση παραγγελιών 	<p>Οι εταιρείες και οι προμηθευτές τους θα πρέπει να παρέχουν εργαζόμενοι με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ασφαλείς και ανθρωπίνως συνθήκες εργασίας • Μη διακριτική μεταχείριση και η δικαιοσύνη οργάνωσης και υποβολής παραπόνων • Δίκαιη αποζημίωση • Ευκαιρίες για εκπαίδευση, προαγωγή, και προσωπική ανάπτυξη
<p>Οι εταιρείες θα πρέπει να παρέχουν στους προμηθευτές:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δίκαια όροι συμβολαίου και έγκαιρες πληρωμές • Εύλογος χρόνος για την προετοιμασία παραγγελιών • Απροβλεπτή αποδοχή έγκαιρης και πλήρης παραδόσεις • Συνεργατικό και όχι μονομερές δράσεις 	<p>Οι εταιρείες θα πρέπει να παρέχουν στις κοινότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πληρωμή δίκαιων φόρων • Ειλικρινείς πληροφορίες για σχέδια όπως π.χ κλειδιά φωνών • Πόροι που υποστηρίζουν φιλανθρωπικά ιδρύματα, σχολεία, και δραστηριότητες του πολίτη • Λογική πρόσβαση σε πηγές πολυμέσων
<p>Οι εταιρείες θα πρέπει να παρέχουν στους μετόχους:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αρμόδια διαχείριση • Εύκολη πρόσβαση σε πλήρη και ακριβή οικονομικές πληροφορίες • Πλήρης γνωστοποίηση επιχειρηματικών κινδύνων • Ειλικρινείς απαντήσεις σε γνωστές ερωτήσεις 	<p>Οι εταιρείες θα πρέπει να παρέχουν περιβαλλοντικά και υπερασπιστές των ανθρωπίνων δικαιωμάτων με:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δεδομένα ετησίων περιών θερμότητας • Δεδομένα ανακύκλωσης και διατήρησης πόρων • Διαφάνεια στην παιδική εργασία • Πλήρης γνωστοποίηση των προμηθευτών που βρίσκονται σε αναπτυσσόμενες χώρες

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

38

5-39

Διάσταση Επιχειρηματικών Διαδικασιών

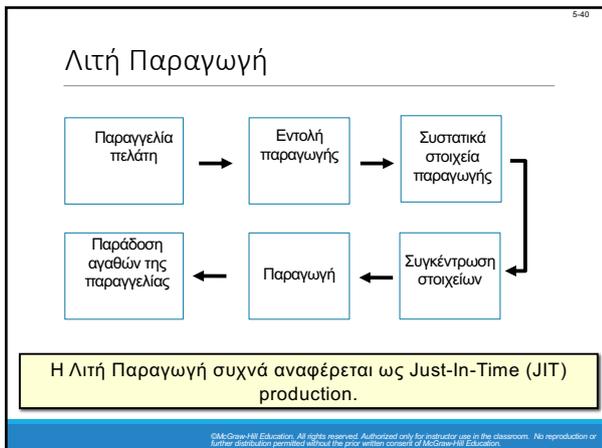
Μια επιχειρηματική διαδικασία είναι μια σειρά βημάτων για να πραγματοποιήσει μερικά έργα σε μια επιχείρηση.

E & A	Σχεδιασμός προϊόντος	Βιομηχανοποίηση	Εμπορία	Κατανομή	Εξυπηρέτηση πελατών
-------	----------------------	-----------------	---------	----------	---------------------

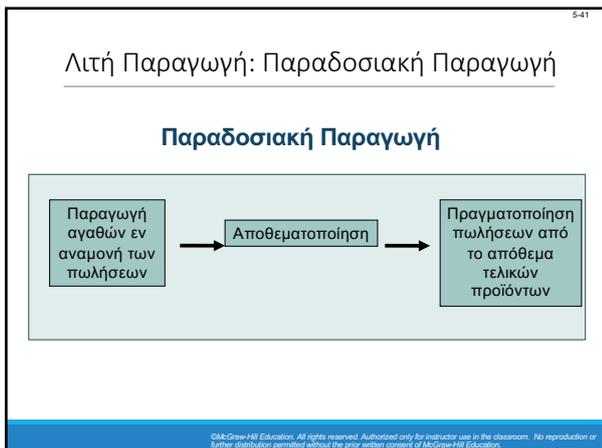
Επιχειρηματικές λειτουργίες που αποτελούν την αλυσίδα αξίας

©McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

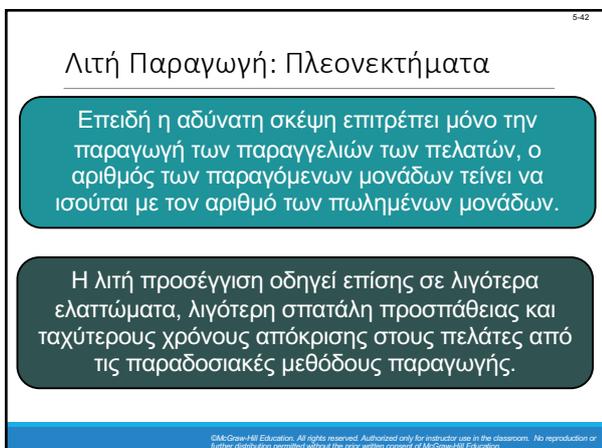
39



40



41



42

5-43

Διάσταση
της Ηγεσίας

Οι Ηγέτες ενώνουν τη συμπεριφορά των εργαζομένων γύρω από δύο κοινά θέματα - επιδιώκοντας στρατηγικούς στόχους και λαμβάνοντας βέλτιστες αποφάσεις.

Παράγοντες που επηρεάζουν τη συμπεριφορά:
Εσωτερικά κίνητρα
Εξωγενή κίνητρα
Γνωσιακή προκατάληψη

© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

43

P-44

End of Prologue



© McGraw-Hill Education. All rights reserved. Authorized only for instructor use in the classroom. No reproduction or further distribution permitted without the prior written consent of McGraw-Hill Education.

44
