



Ελληνική Δημοκρατία
Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό
Ίδρυμα Ηπείρου

Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων

**Ενότητα 1: Καινοτομία, Παγκοσμιοποίηση, τεχνολογικές αλλαγές
και Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων**

Ειρήνη Τριάρχη



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Ανοιχτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Ηπείρου



Τμήμα: Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

Τίτλος Μαθήματος: Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων

**Ενότητα 1: Καινοτομία, Παγκοσμιοποίηση, τεχνολογικές αλλαγές και
Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων**

Ειρήνη Τριάρχη

Καθηγήτρια Εφαρμογών

Βαθμίδα Καθηγητή

Πρέβεζα, 2015



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

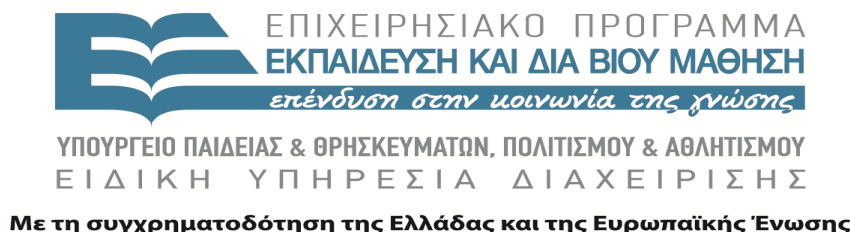
Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «**Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση**» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Ηπείρου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.



ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ 1^η

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ, ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΠΟΙΗΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

- Σκοπός της παρούσας ενότητας είναι: (i) η ανάλυση της σχέσης που διέπει την λειτουργία της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων (Δ.Α.Π.) με την καινοτομία, (ii) ο εντοπισμός των επιπτώσεων της παγκοσμιοποίησης, αλλά και των δημογραφικών αλλαγών που αυτή επιφέρει, στην διοίκηση των ανθρώπινων πόρων, (iii) η διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο οι τεχνολογικές αλλαγές και οι αλλαγές των πολιτισμικών αξιών, επηρέασαν τον παραδοσιακό ρόλο της Δ.Α.Π., (iv) η ανάλυση του ρόλου του ανθρώπινου παράγοντα στην προσπάθεια της επιχείρησης, να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, και (v) η διάκριση των βασικών πεδίων δράσης της Δ.Α.Π.

Λέξεις κλειδιά:

- Πόρος
- Ανθρώπινο Κεφάλαιο
- Καινοτομία
- Hand Work
- Knowledge Work
- Δημογραφικές Αλλαγές
- Παγκοσμιοποίηση
- Τεχνολογικές Αλλαγές

Λέξεις κλειδιά:

- WEB 2.0
- Value Change
- Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων
- Κοινωνικά Δίκτυα

2^η ΔΙΑΛΕΞΗ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ, ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ Δ.Α.Π

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ: WEB 1.0 vs WEB 2.0

Το WEB 1.0 οδήγησε τους ανθρώπους στην πληροφορία
(Miller 2005)

Web 1.0 vs. Web 2.0

Web 1.0

Read-Only Content

Eyeballs

Stickiness

Editors

Personal Websites

Centralized

Web 2.0

User-Generated Content

Hands

Syndication

Buzz

Blogging

Crowdsourcing

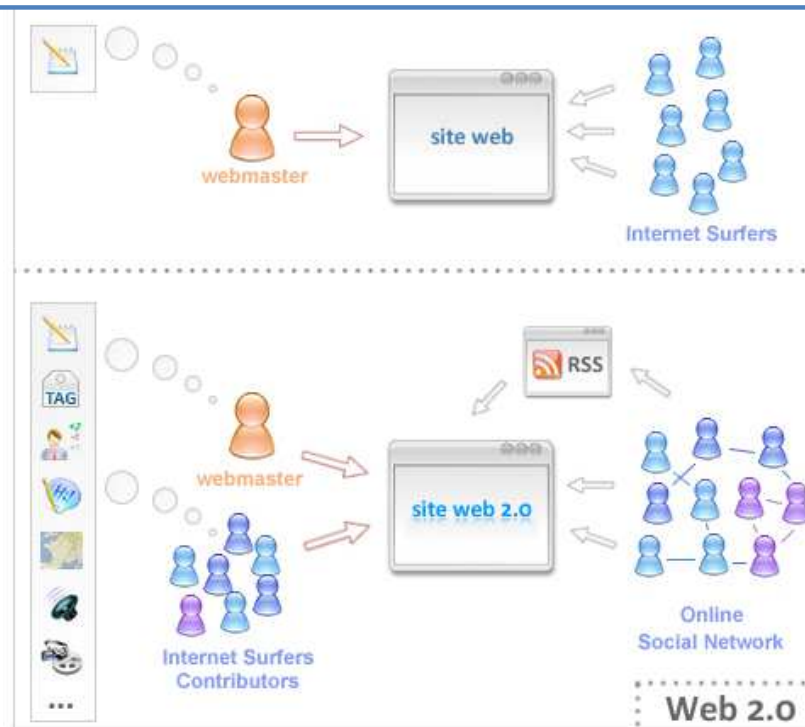


Source: Choice Media Group, Vovici

vovici
know more. go far.

+1 800 787 8755 • vovici.com

Το WEB 2.0 οδηγεί την πληροφορία στους ανθρώπους
(Miller 2005).



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ- WEB 2.0 & Δ.Α.Π.

- Οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν επηρεάσει το πώς δραστηριοποιούνται παραδοσιακά η Δ.Α.Π. Παραδείγματος χάριν, τα πληροφοριακά συστήματα και τα συστήματα πληρωμών μπορούν να είναι πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά με την χρήση καλύτερης τεχνολογίας (Adler, 2003). Όπως επίσης, η χρήση του διαδικτύου για την πρόσληψη προσωπικού και της ηλεκτρονικής εκμάθησης (e-learning) έχει αυξηθεί σημαντικά (Frank and Taylor, 2004). Αυτή η αυξημένη χρήση της τεχνολογίας και της ταχύτητας της αποδεικνύεται από τη μεγαλύτερη χρήση των τεχνολογικών ευκαιριών μάθησης, όπως η ζωντανή σύνδεση στη δημοσιογραφία (Cyboran, 2005), podcasts (Gronstedt, 2007), τα blogs (Gronstedt, 2007; Καρρέρ, 2007), τα wikis (Laff, 2007), καθώς και τις συζητήσεις στο διαδίκτυο (Hulkari και Mahlamäki-Kultan, 2008).
- Καθώς το WEB 2.0 έχει αλλάξει τον τρόπο ζωής, επικοινωνίας, απόκτησης γνώσης έχει επηρεάσει και την Δ.Α.Π. Το WEB 2.0 για το τμήμα των Ανθρώπινων Πόρων αποτελεί μία συλλογή διαδραστικών υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω του Διαδικτύου και που επιτρέπουν στους εργαζόμενους να αποκτήσουν περισσότερη συμμετοχή μέσα από τις δικές τους εμπειρίες στην επιχείρηση. Το Web 2.0 θα έχει σημαντικό αντίκτυπο σε όλες τις πτυχές της παροχής υπηρεσιών των εργαζομένων, συμπεριλαμβανομένων των προσλήψεων, διαλογής υποψηφίων, της κατάρτισης και της διαχείρισης της απόδοσης", σύμφωνα με τον Greg Moran, Διευθύνωντα Σύμβουλο της Better People LLC, εταιρείας εκχώρησης λειτουργιών (outsourcing firm), αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της διαδικασίας πρόσληψης προσωπικού (*Human Resources 2.0, By Jennifer McAdams on January 28, 2008*).

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Μια τράπεζα προχώρησε στην εγκατάσταση λογισμικού προκειμένου να διεκπεραιώνονται ευκολότερα οι αιτήσεις των πελατών της από τους υπαλλήλους του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών.

Η τράπεζα για να κεφαλαιοποιήσει την αγορά του εν λόγω λογισμικού αναβάθμισε τις εργασίες του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών, καθιέρωσε ένα νέο σύστημα εκπαίδευσης, έδειξε στους εργαζομένους πως μπορούν να επιτύχουν περισσότερες πωλήσεις υπηρεσιών, τους έδωσε την αρμοδιότητα ανάληψης αποφάσεων και αύξησε τους μισθούς τους. Υλοποιώντας τα ανωτέρω, το νέο πληροφοριακό σύστημα αύξησε σημαντικά την παραγωγικότητα.

Μια ανταγωνίστρια τράπεζα εγκατέστησε και αυτή παρόμοιο λογισμικό αλλά δεν εφάρμοσε όλα τα υπόλοιπα. Το νέο πληροφοριακό σύστημα βοήθησε στην ταχύτερη διεκπεραίωση μερικών πρόσθετων τηλεφωνημάτων από τους εκπροσώπους του τμήματος εξυπηρέτησης πελατών αλλά όχι στην απόκτηση των σημαντικών ωφελειών απόδοσης που γνώρισε η πρώτη τράπεζα.

Ποιο είναι το δίδαγμα;

Οι εργοδότες έχουν ανάγκη από μια αποτελεσματικότερη Δ.Α.Π. σχετικά με την επιλογή, την εκπαίδευση, τους μισθούς και τις λοιπές πρακτικές ΔΑΠ συγκριτικά με τους προκατόχους τους, ώστε να κεφαλαιοποιήσουν τα κέρδη που προσφέρει η νέα τεχνολογία.

ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΞΙΩΝ (VALUE CHANGE) & Δ.Α.Π.

Οι πολιτισμικές αξίες επιδρούν στην αναζήτηση απασχόλησης από τα άτομα.

➤ Οι αλλαγές στους παραδοσιακούς ρόλους των φύλων και η υιοθέτηση νέων τρόπων ζωής (new life style) , μεταβάλλουν το % συμμετοχής και τον τρόπο με τον οποίο κινητοποιούνται και διοικούνται οι εργαζόμενοι στο χώρο εργασίας.

➤ Μια από τις σημαντικότερες αλλαγές που έγινε αφορούσε τον ρόλο της γυναίκας στην κοινωνία και στην αγορά εργασίας.



ΟΙ ΜΕΓΑΛΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΠΟΥ ΚΑΘΟΡΙΖΟΥΝ ΤΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ Δ.Α.Π.

Καινοτομία

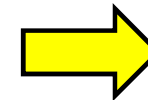
Δημογραφία

Παγκοσμιοποίηση

Τεχνολογία-Web 2.0

Αλλαγή Αξιών

- Να αποκτάς τα κατάλληλα ταλέντα
- Να επιβραβεύεις καταλλήλως (αναγνώριση, προνόμια)
- Να υποστηρίζεις τη Δια-βίου μάθηση
- Να αξιοποιείς τις δυνατότητες των εργαζομένων
- Να υποστηρίζεις τη διαφορετικότητα
- Να δημιουργείς διαδόχους
- Να διατηρείς και να μοιράζεσαι τη γνώση
- Να διαμορφώνεις ελκυστικές εργασιακές συνθήκες
- Να διαχειρίζεσαι τις στρατηγικές αλλαγές
- Να χρησιμοποιείς τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις
- Να κρατάς τα καλύτερα ταλέντα.



**Ανταγωνιστικό
Πλεονέκτημα**

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΚΑΙ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑ

- Μία επιχείρηση για να είναι ανταγωνιστική θα πρέπει να διαθέτει ένα ή περισσότερα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, καθώς χάρη σε αυτά δύναται να επιτύχει τη διαφοροποίηση των προϊόντων ή υπηρεσίες της έναντι των ανταγωνιστών της. Κατά αυτόν τον τρόπο θα επιτύχει την κατάκτηση μεγαλύτερου μεριδίου αγοράς.
- Στη σύγχρονη εποχή λίγο πολύ όλες οι μεγάλες επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε όμοιες τεχνολογίες, επομένως η τεχνολογία κάθε αυτή δεν αρκεί από μόνη της για να πετύχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μία επιχείρηση. Οι εργαζόμενοι και το σύστημα διοίκησης παίζουν σημαντικό ρόλο σε αυτή τη προσπάθεια της επιχείρησης.

ΠΩΣ ΟΡΙΖΑΜΕ ΛΟΙΠΟΝ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ (Δ.Α.Π.);

Όλες οι προγραμματισμένες και ελεγχόμενες δραστηριότητες ενός οργανισμού που απαιτούνται για το χτίσιμο και τη διατήρηση της σχέσης μεταξύ των εργαζομένων και του οργανισμού και οι οποίες ανταποκρίνονται τόσο στην επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων όσο και των προσδοκιών των εργαζομένων.

ΒΑΣΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ Δ.Α.Π. (2)

Η πυραμίδα αντιπροσωπεύει το σύγχρονο τοπίο της Δ.Α.Π. , το οποίο αναφέρεται στα κάτωθι θέματα:

- Τι απαιτείται από τη Δ.Α.Π. , ώστε στα χρόνια που ακολουθούν να επιτύχει αυτά που έχει σχεδιάσει;
- Πόσους εργαζομένους θα χρειαστεί ο οργανισμός μας στο μέλλον ;
- Τι είδος ανταγωνισμό θα αντιμετωπίσουμε;
- Πως θα βρούμε τους κατάλληλους εργαζόμενους, πως θα αποκτήσουμε, θα προσλάβουμε ταλαντούχα άτομα ;
(πλέον μέσω των αγγελιών δεν έχουμε το απαιτούμενο αποτέλεσμα , εξαιτίας της έλλειψης προσωπικού, άλλα θα πρέπει να ακολουθήσουμε εναλλακτικούς τρόπους).

ΒΑΣΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ Δ.Α.Π. (2)

- Πως θα επιλέξουμε έναν υποψήφιο , τι μεθόδους θα χρησιμοποιήσουμε; (τεστ, συνεντεύξεις, κτλ),
- Πως θα γίνεται η αμοιβή των εργαζομένων, τι επιπρόσθετες παροχές θα τους παρέχουμε;
- Πως θα εκπαιδεύονται, πως θα σχεδιαστεί η εκπαίδευσή τους; Σήμερα, περισσότερο από ποτέ οι άνθρωποι στις εταιρείες πρέπει να μαθαίνουν διαρκώς (δια – βίου μάθηση), πως λοιπόν θα γίνεται αυτή η διαδικασία; Υπάρχουν σήμερα εναλλακτικοί τρόποι π.χ. μέσω του διαδικτύου; Αφορά τη βραχυπρόθεσμη απόκτηση γνώσης.
- Τι γίνεται όμως με την ανάπτυξη των δεξιοτήτων επί μακρόν; Πως θα αναπτύσσονται οι ταλαντούχοι εργαζόμενοι; Τι υποστήριξη θα τους παρέχει ο οργανισμός στον οποίο απασχολούνται;

ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΠΕΔΙΑ ΔΡΑΣΗΣ ΤΗΣ Δ.Α.Π. (1)



Ανθρώπινοι Πόροι Στρατηγική και Προγραμματισμός

- ✓ Ανάπτυξη Ταλέντων
- ✓ Αλλαγές στη Διαχείριση
- ✓ Απόκτηση Ταλέντων
- ✓ Μάθηση
- ✓ Εργασία
- ✓ Επιλογή Υποψηφίου
- ✓ Αναγνώριση και Προνόμια
- ✓ Διατήρηση

ΑΠ & Οργανισμός

ΑΠ & Πληροφορική

Κοινωνικά Δίκτυα

ΑΠ & Έλεγχος

Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Τεχνολογικό Ίδρυμα Ηπείρου.

<**Ειρήνη Τριάρχη**>.

<Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων>.

Έκδοση: 1.0 <Πρέβεζα>, 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:

<http://oc-web.ioa.teiep.gr/OpenClass/courses/LOGO125/>



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά Δημιουργού-Μη Εμπορική Χρήση-Όχι Παράγωγα Έργα 4.0 Διεθνές [1] ή μεταγενέστερη. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, Διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

[1]

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.el>

Τέλος Ενότητας

Επεξεργασία: <Δήμητρα Κωνσταντακοπούλου>
<Πρέβεζα>, 2015



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Σημειώματα



Διατήρηση Σημειωμάτων

Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- το Σημείωμα Αναφοράς
- το Σημείωμα Αδειοδότησης
- τη Δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
- το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει)

μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους.



Τέλος Ενότητας

