

ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ 2^{ΟΥ}

α) Οι διαδικασίες υποστήριξης είναι οι:

Προμήθειες υλικών, που αφορούν όλες τις διαδικασίες προμήθειας αναλώσιμων και εξοπλισμού.

Διαδικασίες έρευνας / ανάπτυξης νέων προϊόντων και τεχνολογιών και διαχείρισης αυτών.

Διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινων πόρων, όπως πρόσληψη, εκπαίδευση και επανατοποθέτηση προσωπικού.

Διαδικασίες που σχετίζονται με τη γενική δομή της επιχείρησης, όπως την τμηματοποίηση σε χρηματοδότηση, σχεδιασμό, έλεγχο ποιότητας και την ανάθεση αρμοδιοτήτων σε επιμέρους Διευθύνσεις της επιχείρησης.

(Μονάδες 12)

β) Σύμφωνα με τη συστημική προσέγγιση η επιχείρηση θεωρείται ένα σύστημα και κάθε τμήμα της ως υποσύστημα. Δεν μας ενδιαφέρει η επιτυχία κάθε υποσυστήματος μεμονωμένα αλλά η επιτυχία του συστήματος (συνολικά). Η επιτυχία αυτή βασίζεται στο συντονισμό των υποσυστημάτων και στη συνεργασία τους για ένα κοινό σκοπό, δηλαδή την αύξηση του παρεχόμενου επιπέδου εξυπηρέτησης με την ταυτόχρονη μείωση του κόστους, που θα οδηγήσει σε αύξηση του περιθωρίου κέρδους.

(Μονάδες 13)