

## **ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΘΕΜΑΤΟΣ 2<sup>ΟΥ</sup>**

α) Οι κύριες διαδικασίες συμπεριλαμβάνουν τις:

- Εσωτερικές διαδικασίες διαχείρισης εισροών, που απαιτούνται για την παραλαβή, αποθήκευση και εσωτερική διανομή των εισαγόμενων προϊόντων / υπηρεσιών.
- Λειτουργίες που σχετίζονται με την παραγωγή των προϊόντων / υπηρεσιών.
- Εξωτερικές διαδικασίες διαχείρισης εκροών, που αφορούν την αποθήκευση και διανομή των προϊόντων / υπηρεσιών προς τους πελάτες.
- Πωλήσεις και το Μάρκετινγκ

**(Μονάδες 12)**

β) Το περιθώριο κέρδους προκύπτει από όλες τις διαδικασίες (κύριες και δευτερεύουσες). Η συστημική προσέγγιση θεωρεί ότι η επιχείρηση είναι ένα σύστημα και κάθε τμήμα της είναι 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, την αύξηση του παρεχόμενου επιπέδου εξυπηρέτησης με την ταυτόχρονη μείωση του κόστους.

**(Μονάδες 13)**