



## **MBAN-705 Διεργασία Συμβουλευτικών Υπηρεσιών**

<b>Κωδικός Μαθήματος</b> MBAN-705DG	<b>Τίτλος Μαθήματος</b> Διεργασία Συμβουλευτικών Υπηρεσιών	<b>Πιστωτικές Μονάδες (ECTS)</b> 7.5
<b>Τμήμα</b> Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων	<b>Εξάμηνο</b> Καλοκαιρινό	<b>Προϋποθέσεις</b> MBA-609
<b>Τύπος Μαθήματος</b> Επιλογής	<b>Γνωστική Περιοχή</b> Διοίκηση	<b>Γλώσσα Διδασκαλίας</b> Ελληνικά

1. Οι λέξεις κλειδιά που καθορίζουν κατά πάσα πιθανότητα ένα σύμβουλο επιχειρήσεων είναι καταρτισμένος και εξειδικευμένος. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών συνεπάγεται την εμπειρία και την τεχνογνωσία των πρακτικών διαχείρισης, αλλά και υψηλά ηθικά πρότυπα που υποστηρίζονται από ισχυρή γνώση. Ένα έργο παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών περιλαμβάνει συχνά τη μεταφορά ακαδημαϊκών γνώσεων σε διάφορες δραστηριότητες μιας επιχείρησης, σχεδιασμένες για να παρέχουν πρακτικές λύσεις.
2. Η παροχή Συμβουλευτικών Υπηρεσιών σε θέματα διαχείρισης και διοίκησης είναι μια αναπτυσσόμενη και με ισχυρή επιρροή περιοχή του ευρύτερου τομέα παροχής υπηρεσιών. Τόσο στις κυβερνητικές υπηρεσίες όσο και στον ιδιωτικό τομέα τα ζητήματα της διαχείρισης και της διοίκησης έχουν καταλήξει να είναι πολύ εξαρτημένα από εξωτερικές συμβουλές για ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών που εκκίνονται από τη στρατηγική του οργανισμού μέχρι τις υποδομές σε συστήματα πληροφορικής. Η κατανόηση του κλάδου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών διοίκησης και του πώς λειτουργούν οι σύμβουλοι επιχειρήσεων είναι συνεπώς σημαντικό για όλους τους διευθυντές και ανώτερα στελέχη τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών έχει αναγνωριστεί ως εργαλείο και επαγγελματική υπηρεσία που βοηθά τους διευθυντές, προϊσταμένους τμημάτων και στελέχη επιχειρήσεων με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις / οργανισμοί τους.
3. Το μάθημα έχει σχεδιαστεί για να επιτρέπει στους συμμετέχοντες να προβληματιστούν σχετικά με τη διεργασία της παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και να βοηθήσει στη ανάπτυξη προσωπικού οράματος για το ρόλο του συμβούλου επιχειρήσεων. Επιπλέον, αυτό το μάθημα στοχεύει στην ανάπτυξη της κατανόησης και των δεξιοτήτων στο χειρισμό ευαίσθητων θεμάτων στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, όπως η οικοδόμηση εμπιστοσύνης, των ηθικών

προβλημάτων, εξασφαλίζοντας την εφαρμογή και την υπέρβαση της αντίστασης στην αλλαγή, καθώς και στην ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων για να ενεργήσει ο σύμβουλος ως μεσολαβητής κατά την συμβουλευτική διεργασία.

4. Κατά τη διάρκεια αυτού του μαθήματος, παροχής διαχειριστικών συμβουλών θα πρέπει να αντιμετωπίζεται τόσο ως μέθοδος για τη βελτίωση των πρακτικών των επιχειρήσεων και ως επάγγελμα. Συγκεκριμένα, το μάθημα επικεντρώνεται:

- σε μια γενική άποψη του επαγγέλματος των συμβούλων
- σε μια επισκόπηση του γενικού θέματος με βάση τη διεργασία παροχής συμβουλών
- στην επεξήγηση της έννοιας, της διεργασίας, και των μεθόδων εργασίας των συμβούλων
- στην ανάλυση της σχέσης συμβούλου-πελάτη
- στην εξέταση του συστήματος διαχείρισης μιας επιχείρησης παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών

### **Μαθησιακά Αποτελέσματα:**

Στο τέλος αυτού του μαθήματος οι φοιτητές θα πρέπει να είναι σε θέση να:

1. Κατανοήσουν τους παράγοντες επιτυχίας των συμβούλων επιχειρήσεων.
2. Ετοιμάζουν προσφορές και να σχεδιάσουν διαδικασίες αλλαγής με συμβουλευτική υποστήριξη.
3. Αξιολογούν, τότε η συμβουλευτική υποστήριξη είναι απαραίτητη.
4. Κατανοούν τα βήματα της διεργασία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
5. Ορίζουν τα επαγγελματικά και ηθικά πρότυπα των συμβούλων επιχειρήσεων σε θέματα διαχείρισης
6. Εξηγούν πώς οι κανόνες αυτοί μπορούν να επηρεάσουν το έργο των συμβούλων
7. Προσδιορίζουν τα βασικά καθήκοντα στη διεξαγωγή έργων παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
8. Αναπτύσσουν σχέσεις με πελάτες
9. Αναγνωρίζουν τα ευαίσθητα θέματα στις υποθέσεις παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
10. Προσδιορίζουν τη συμβουλευτική διεργασία επίλυσης προβλημάτων

### **Περιεχόμενα Μαθήματος:**

Το μάθημα περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

- Η Φύση των Συμβουλευτικών Υπηρεσιών Διοίκησης και πως προσθέτουν αξία
- Η διεργασία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
- Οι δεξιότητες ενός συμβούλου
- Προσφορά έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες που διαπερνούν σύνορα και κουλτούρες
- Αξιολόγηση και Ανάλυση έργου
- Υλοποίηση ενός επιτυχημένου έργου συμβουλευτικών υπηρεσιών
- Δημιουργικές προσεγγίσεις ανάλυσης
- Ανάλυση της διεργασίας λήψης αποφάσεων στην επιχείρηση του πελάτη και το πλαίσιο αποφάσεων

- Σχεδιασμός συμβουλευτικού έργου και διαχείριση χρόνου
- Δεξιότητες επικοινωνίας και παρουσίαση ιδεών
- Μάθηση μέσα από επιτυχία
- Η Συμβουλευτική ως καριέρα

#### Μέθοδοι Διδασκαλίας:

- Διαφάνειες,
- Μελέτες περίπτωσης / ασκήσεις,
- On-line συζητήσεις (forums),
- Εργασία

#### Βιβλιογραφία (Ελληνικά):

Συγγραφέας	Τίτλος	Εκδότης	Έτος	ISBN
Δρ. Αλέξανδρος Αντωναράς	Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Διοίκησης	CARDET PRESS www.press.cardet.org	2016	978-9963-2802-6-1

#### Ενδεικτική Βιβλιογραφία (Αγγλικά):

Authors	Title	Publisher	Year	ISBN
P and L Wickham	Management Consulting: Delivering an Effective Project	Financial Times/ Prentice Hall	2008	978-0-273-71184-1