



### Διάγραμμα Μαθήματος

<b>Κωδικός Μαθήματος</b> MBAN-705DG	<b>Τίτλος Μαθήματος</b> Διαδικασίες Συμβουλευτικών Υπηρεσιών	<b>Πιστωτικές Μονάδες</b> 7.5
<b>Προαπαιτούμενα</b> MBAN-609DG	<b>Τμήμα</b> Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων	<b>Εξάμηνο</b> Φθινοπωρινό, Εαρινό, Καλοκαιρινό
<b>Κατηγορία Μαθήματος</b> Επιλογόμενο	<b>Γνωστικό Πεδίο</b> Διοίκηση	<b>Γλώσσα Διδασκαλίας</b> Ελληνικά
<b>Επίπεδο Σπουδών</b> 2 <sup>ος</sup> Κύκλος	<b>Διδάσκων</b> Δρ. Αλέξανδρος Αντωναράς	<b>Έτος Σπουδών</b> 2 <sup>ο</sup>
<b>Τρόπος Διδασκαλίας</b> Εξ Αποστάσεως	<b>Πρακτική Άσκηση</b> Όχι	<b>Συν-απαιτούμενα</b> Όχι

#### Στόχοι Μαθήματος:

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 εκτίνονται 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, προϊστάμενους 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:

Μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές θα είναι σε θέση να:

1. Ορίζουν τι είναι σύμβουλος επιχειρήσεων
2. Αναγνωρίζουν τις υπευθυνότητες ενός συμβούλου
3. Προσδιορίζουν τους τρόπους με τους οποίους ένας σύμβουλος προσθέτει αξία στον πελάτη του
4. Περιγράφουν τα βήματα της διεργασίας παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
5. Γνωρίζουν τις δεξιότητες που πρέπει να διαθέτει ένας αποτελεσματικός σύμβουλος επιχειρήσεων.
6. Περιγράφουν τη διεργασία πώλησης συμβουλευτικών υπηρεσιών
7. Αναγνωρίζουν τα βασικά στοιχεία της πρότασης-προσφοράς και πως αυτά μπορούν να διατυπωθούν για να επηρεάσουν θετικά τον πιθανό πελάτη
8. Κατανοούν τις διαστάσεις ενός επιχειρηματικού προβλήματος (λογική, γνωστική, πολιτική)
9. Διακρίνουν τη διαφορά μεταξύ του σκοπού, των στόχων και των αποτελεσμάτων ενός έργου παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών
10. Δημιουργούν καταστατικό έργου
11. Απαριθμούν τις τεχνικές προκαταρκτικής ανάλυσης του επιχειρηματικού περιβάλλοντος και να περιγράφουν τα βασικά στοιχεία τους
12. Εξηγούν πώς ο σύμβουλος συνεργάζεται με τον πελάτη για να εξασφαλιστεί η επιτυχία του έργου (από το στάδιο σύναψης σύμβασης μέχρι την υλοποίηση του έργου)
13. Κατανοούν τα επίπεδα συνεργασίας συμβούλου-πελάτη ανάλογα με το είδος του έργου
14. Περιγράφουν τους διαφορετικούς ρόλους που τα στελέχη του πελάτη μπορούν να έχουν κατά την υλοποίηση ενός έργου
15. Αναγνωρίζουν τις βασικές δράσεις ενός έργου
16. Αναπτύσσουν το χρονοδιάγραμμα του έργου και τον σχετικό προϋπολογισμό
17. Αναγνωρίζουν την αξία της αποτελεσματικής διαχείρισης του χρόνου
18. Κατανοούν τη διεργασία της επικοινωνίας και να εκτιμούν τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της προφορικής & γραπτής επικοινωνίας και των γραφικών/οπτικών μέσων
19. Κατανοούν τη σημασία της παράδοσης και παρουσίασης των αποτελεσμάτων

- της εργασίας τους στον πελάτη
20. Κατανοούν τις βασικές δομές σταδιοδρομίας ενός συμβούλου επιχειρήσεων
21. Ξεχωρίζουν τη διαφορά μεταξύ εσωτερικού και εξωτερικού συμβούλου

### Περιεχόμενο 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

### Μαθησιακές Δραστηριότητες και Διδακτικές Μέθοδοι:

- Παρουσίαση με χρήση διαφανειών
- Μελέτες περίπτωσης / ασκήσεις
- On-line συζητήσεις (forums)
- Εργασία

### Μέθοδοι Αξιολόγησης:

Εργασία, Τελική Εξέταση

### Απαιτούμενα Διδακτικά Εγχειρίδια και Βιβλιογραφία:

Τίτλος	Συγγραφέας	Εκδόσεις	Έτος	ISBN
Συμβουλευτικές Υπηρεσίες Διοίκησης	Δρ. Αλέξανδρος Αντωναράς	CARDET PRESS <a href="http://www.press.cardet.org">www.press.cardet.org</a>	2016	978-9963-2802-6-1

**Προτεινόμενα Διδακτικά Εγχειρίδια και Βιβλιογραφία:**

<b>Τίτλος</b>	<b>Συγγραφέας</b>	<b>Εκδόσεις</b>	<b>Έτος</b>	<b>ISBN</b>
Management Consulting: Delivering an Effective Project	P and L Wickham	Financial Times/ Prentice Hall	2008	978-0-273-71184- 1