



ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΕΙΡΑΙΑ
(Α.Τ.Ε.Ι ΠΕΙΡΑΙΑ)

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
(Σ.Δ.Ο)

ΤΜΗΜΑ: ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ
ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΗ:
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΚΕΝΤΡΟΥ
Ο.Τ.Ε

ΚΥΡΙΤΣΗ ΦΛΩΡΑ
Α.Μ:13939

ΚΥΡΙΑΚΟΥΛΗ ΦΙΛΙΠΠΑ
Α.Μ:13804

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΣΤΑΥΡΟΥΛΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ

ΜΕΡΟΣ 1^ο

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ευχαριστούμε πολύ τον επιβλέποντα καθηγητή μας κ. Δημήτρη Σταυρουλάκη, ο οποίος μας βοήθησε στην επίλυση της κάθε απορία μας σχετικά με την πραγματοποίηση της εργασίας.

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε επίσης, τον κ. Χρήστο Μανέτα και τον κ. Δημήτρη Λώλη για το χρόνο που μας αφιέρωσαν και τις σημαντικές πληροφορίες που μας μετέδωσαν, οι οποίες μας βοήθησαν για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία έχει ως θέμα την επιχειρησιακή στρατηγική και πολιτική καθώς επίσης και τη σημασία της εκπαίδευσης του προσωπικού των επιχειρήσεων και πιο συγκεκριμένα της εταιρίας OteAcademy.

Η στρατηγική που θα ακολουθήσει μια εταιρία βασίζεται και επιλέγεται με βάση τις αντιδράσεις της εταιρίας, στο μικροπεριβάλλον και μακροπεριβάλλον που την περικλείει. Στο πως αυτή δηλαδή θα ενταχθεί όσο το δυνατόν ομαλότερα στο πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό και τεχνολογικό μακροπεριβάλλον.

Στρατηγική, ακόμα είναι να μπορεί να «διαβάζει» τις απειλές από ανταγωνιστές, να διαπιστώνει εγκαίρως τις αδυναμίες της, και να τις βελτιώνει, να μπορεί να δράσει τις ευκαιρίες που τις εμφανίζονται και τέλος να προβάλλει φανερά τα δυνατά της σημεία. Ακόμα μια πολιτική είναι η άριστες σχέσεις που οφείλει να διατηρεί αρχικά με τους πελάτες της, όπως επίσης και με τους εργαζόμενους αλλά και τους μετόχους της .

Η εξέλιξη με ραγδαίους ρυθμούς ,δημιουργούν επιτακτική ανάγκη την συνεχούς εξέλιξη σε τεχνολογικό επίπεδο και όχι μόνο, για να μπορεί να επιβιώνει να γίνεται ανταγωνιστική. Η εταιρική κοινωνική της ευθύνη της ,το να μπορεί να αφουγκράζεται της ανάγκες της κοινωνίας, είναι πολύ σημαντικό για την δημόσια εικόνα της, το πως δηλαδή θα προσφέρει ένα μέρος των εσόδων της για την δημιουργία κοινωνικών εκδηλώσεων και δωρεάν παροχές σε ανέργους και ευπαθής ομάδες του πληθυσμού.

Η εκπαίδευση από την άλλη μεριά στην σημερινή εποχή , είναι πολύ σημαντική γιατί συμβάλλει στη διαμόρφωση των στάσεων και συμπεριφορών των υπαλλήλων, ανέλκυση σε υψηλότερες βαθμίδες της διοικητικής πυραμίδας, αλλά και τη βελτίωση των ικανοτήτων τους.

Σε κάθε οργανισμό πρέπει να μπορεί η εργασία και εκπαίδευση να συμπράττουν με τέτοιο ομαλό τρόπο, ώστε η αποτελεσματικότητα των εργαζομένων να έχει θετικό αντίκτυπο και στην προσωπική ζωή τους. Ακόμα συμβάλει στην ομαλή

λειτουργία του οργανισμού, όπως επίσης και στην αύξηση της παραγωγικότητας με συνέπεια την κερδοφορία στον εκάστοτε οργανισμό.

Η εκπαίδευση τώρα του κοινωνικού συνόλου συμβάλλει στην δημιουργία νέων θέσεων εργασίας με τα σεμινάρια που διατίθενται και με τις πιστοποιήσεις που παρέχονται ,αλλά και επιμόρφωση ήδη επαγγελματιών, και ανέλιξη στον χώρο εργασίας που επιθυμούν.

Σκοπός λοιπόν της εργασίας αυτής ,είναι να γνωρίσουμε την στρατηγική που ακολουθεί και τα είδη της εκπαίδευσης και των επιμορφωτικών προγραμμάτων και σεμιναρίων που βοηθούν στην αύξηση της παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας της ακαδημίας του ΟΤΕ.

ABSTRACT

This paper is on the business strategy and policy as well as the importance of staff training business and more specifically the company OteAcademy.

The marketing strategy of a company is based, and choose based on the reactions of the company , microenvironment and macroenvironmental who encloses. To say that this will be integrated as smoothly as possible in the political, economic, social and technological macroenvironmental .

Strategy, yet is able to "read" the threats from competitors, to establish timely weaknesses, and to improve, can harness the opportunities the show and finally puts forward clearly its strengths. Another policy is the excellent relationships that must be maintained initially with their customers as well as employees and shareholders.

The evolution rapidly, creating the imperative of continuous development on technology and not only to survive can be competitive. Corporate social responsibility, being able to listen to the needs of society , it is very important for public image , how that will offer a portion of its revenues to Create your free social events and benefits to the unemployed and vulnerable groups.

Education on the other hand, in the present times is very important because it helps shape the attitudes and behaviors of employees, preferment at higher levels of the administrative pyramid, but also improve their skills. In every organization must be able to work and education to collaborate in such a smooth manner that the efficiency of workers to have a positive impact on their personal lives. Still contribute to the smooth operation in the organization, as well as to increase productivity consistently profitable in each agency .

Education now society contributes to Create your new job with seminars diatithonte and certifications supplied by you, but already training professionals, and anelixa the workplace they wish.

Therefore, the aim of this work is to know the strategy pursued and the kinds of education and training programs and seminars that help increase productivity and competitiveness of the Academy of OTE.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3-4
ABSTRACT	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	10-11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο	12
ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ.....	12
1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΟΤΕ.....	12-15
1.2 ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ.....	15-16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	17
Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΜΑΣ.....	17
2.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΟΤΕAcademy.....	17-19
2.2 ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ.....	20-22
2.3 ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑ.....	22-24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο	25
ΤΡΟΠΟΙ ΕΚΪΣΗΣ-ΜΕΘΟΔΟΙ-ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ.....	25
3.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	25

3.1.1 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ.....	26
3.1.1.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ.....	26
3.2 ΣΕΜΙΝΑΡΙΑ.....	26-27
3.3 ΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ.....	28
3.3.1 ONE IN 4.....	28-30
3.4 Η ΜΕΘΟΔΟΣ.....	31
3.5 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ.....	32
3.6 ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	33-34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο.....	35
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ.....	35
4.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ.....	35
4.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ.....	36
4.3 ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ.....	37
4.3.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΑΚΡΟΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ(PEST).....	37-39
4.3.1.1 ΠΟΛΙΤΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	40-
43	
4.3.1.2	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	43
4.3.1.3 ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	44-45
4.3.1.3.1 START UP.....	45-46
4.3.1.3.2 Ο.Α.Ε.Δ.....	46

4.3.1.3.3 ΔΩΡΕΑΝ ΧΩΡΟΙ ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΩΝ.....	47
4.3.1.4 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.....	48-
50	
4.3.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΙΚΡΟΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ(SWOT).....	51-52
4.3.2.1 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ.....	52-55
4.3.2.2 ΑΠΕΙΛΕΣ.....	55
4.3.2.3 ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ.....	55
4.3.2.4 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ.....	56
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°.....	56
ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ.....	56
5.1 Α.Σ.ΤΑ Α.Ε.....	56-58
5.2 ΗΡ.....	58
5.3 ΙΑΝ FARMER ASSOCIATES.....	58-59
5.4 CISCO.....	59-61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°.....	61
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ.....	61
6.1 F.L.E.X.....	61
6.2 XPLAIN.....	61-63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°.....	64
ΠΛΗΡ\ΚΑ ΠΡΟΓΡ\ΤΑ-ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ –ΕΡΓΑΛΕΙΑ.....	64
7.1 ΣΧΡΑ.....	64
7.2 ALCATEL.....	64-65

7.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ.....	65-67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο	67
8.1 ΧΟΡΗΓΟΙ	67
8.1.1 IBM.....	67
8.1.2 SCHNEIDER ELECTRIC.....	68
8.1.3 D-WASTE.....	68
8.1.4 INFOTRIP.....	69
8.1.5 ΔΕΔΔΗΕ ΑΕ.....	69
8.1.6 PROTASIS.....	69
8.2 ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ.....	69-70
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	71-73
ΠΗΓΕΣ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	74

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το αντικείμενο με το οποίο θα ασχοληθούμε είναι ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας (ΟΤΕ) και πιο συγκεκριμένα ένα μέρος αυτού, το εκπαιδευτικό κέντρο του ΟΤΕ.

Σκοπός της εργασίας αυτής, είναι η συγκέντρωση και η ανάλυση των απαραίτητων πληροφοριών, οι οποίες θα μας βοηθήσουν να κατανοήσουμε σε βάθος πως ακριβώς λειτουργεί η ακαδημία αυτή, καθώς επίσης και λεπτομέρειες τόσο για τη μελέτη του μικροπεριβάλλοντος και μακροπεριβάλλοντος, όσο για τους εκπαιδευτές και για τους εκπαιδευόμενους.

Προκειμένου να συλλέξουμε τις πληροφορίες αυτές, επισκεφτήκαμε την ακαδημία του ΟΤΕ, είδαμε τα κτίρια και τις εγκαταστάσεις, επικοινωνήσαμε με διοικητικά στελέχη, έτσι ώστε να συλλέξουμε τα κατάλληλα στοιχεία για την ολοκλήρωση της έρευνας μας.

Οι εντυπώσεις που αποκομίσαμε ήταν θετικές και επιμορφωτικές. Οι άνθρωποι με τους οποίους ήρθαμε σε επαφή ήταν ευγενικοί, εξυπηρετικοί και πρόθυμοι να μας βοηθήσουν στην εξέλιξη και ολοκλήρωση της εργασίας μας. Μας βοήθησαν να κατανοήσουμε τι είναι η ΟΤΕ Academy.

Είναι ένα πιστοποιημένο εκπαιδευτικό κέντρο το οποίο αποτελείται από εξειδικευμένο και έμπειρο προσωπικό και παρέχει γνώσεις που σχετίζονται με το έργο του ΟΤΕ και όχι μόνο, καθώς επίσης πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια τόσο για τους εργαζόμενους του ομίλου ΟΤΕ, όσο και για το κοινωνικό σύνολο.

Τα σεμινάρια και τα προγράμματα που προσφέρονται δίνουν την δυνατότητα σε στελέχη του ομίλου να αποκομίσουν δεξιότητες ωφέλιμες στην περαιτέρω επαγγελματική πορεία τους, στην εκμάθηση ιδιαίτερων και απαιτητικών ικανοτήτων που λειτουργούν σαν εφόδια για αποδοτικότερη επαγγελματική πορεία αλλά και αποτελεσματικότερη ποιότητα προσωπικής ζωής.

Ένα άλλο κομμάτι που ερευνήσαμε είναι τα σεμινάρια και προγράμματα που διατίθενται από την ΟΤΕAcademy προς το κοινωνικό σύνολο, δηλαδή τους πελάτες της. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάστηκε στο να μελετήσουμε την εταιρική κοινωνική ευθύνη της εταιρίας, στο πως δηλαδή δίνει έμφαση στην εμπειρία με τον πελάτη, στην ουσιαστική και ξεκάθαρη επικοινωνία μαζί του. Στο πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης διαπιστώθηκε ότι υπάρχει και ένα μη κερδοσκοπικό

“προφίλ” της εταιρίας αυτής. Η OTEAcademy με συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και προγράμματα(καμπάνιες) είναι κοντά στους πολίτες κάνοντας πράξη τις επιθυμίες τους αλλά είναι κοντά και στο περιβάλλον προσφέροντας πράσινη ανάπτυξη. Ακόμα στηρίζει εντελώς δωρεάν ευπαθής ομάδες, όπως ανέργους οποιασδήποτε ηλικίας προσφέροντας σεμινάρια εκμάθησης νέων τεχνολογικών πληροφοριών όπως επίσης πληροφόρηση στο πως συμπληρώνεται ένα πλήρες και εμπειριστατωμένο βιογραφικό σημείωμα.

Έκτος από την τις εγκαταστάσεις, την πληροφόρηση για την επιχειρηματική δομή αλλά την εκπαίδευση στην OTEAcademy ερευνήσαμε και την στάση της απέναντι στις αντιδράσεις του εξωτερικό περιβάλλοντος . Πιο συγκεκριμένα μελετήσαμε την στρατηγική ανάλυση του Μακροπεριβάλλοντος όπου ανήκει, πώς αντιμετωπίζει στρατηγικά τις αλλαγές στο οικονομικό, πολιτικό κοινωνικό, αλλά και τεχνολογικό περιβάλλον ,και με ποιές μεθόδους βελτιώνεται και γίνεται περισσότερο ανταγωνιστική.

Πέραν του Μακροπεριβάλλοντος μια επιχείρηση εντάσσεται στο εσωτερικό της μικροπεριβάλλον. Σε αυτή τη περίπτωση ο μονό εχθρός της είναι ο εαυτός της. Χρειάζεται να αντιλαμβάνεται με ευκολία τις απειλές του εξωτερικού περιβάλλοντος ,να τις αντιμετωπίζει με ταχύτητα αλλά και να μπορεί να γίνεται καλύτερη. Ακόμα οι ευκαιρίες που τις δίνονται να γίνονται έργο και να έχει εξελικτική και όχι στάσιμη πορεία στο πέρας των χρόνων της ζωής της. Οι αδυναμίες της θα πρέπει να γίνονται τα δυνατά της στοιχεία, και ολοένα να δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Δυσκολίες δεν υπήρξαν κατά τη διάρκεια της παρουσίας μας στο χώρο αυτό, ούτε όσον αφορά την προσβασιμότητα μας στο κτίριο της ακαδημίας, ούτε και κατά την διάρκεια της έρευνας μας.

Η επιλογή του θέματος έγινε έπειτα από παρότρυνση του επιβλέπον καθηγητή μας, και μετά από κοινή συνεννόηση μεταξύ μας, το ενδιαφέρον στράφηκε στους τρόπους εκπαίδευσης και εξειδίκευσης των εργαζομένων, έτσι ώστε οι επιχειρήσεις να πετύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα παραγωγικότητας, με αύξηση του κέρδους και ελαχιστοποίηση του κόστους. Γι’ αυτό το λόγο στραφήκαμε στην ακαδημία του ΟΤΕ.

ΜΕΡΟΣ 2^ο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΟΤΕ

1949-1964

- Αρχίζει η αυτοματοποίηση της υπηρεσίας TELEX. Εκδίδεται ο πρώτος τηλεφωνικός κατάλογος.
- 23 Οκτωβρίου 1949 ιδρύεται ο ΟΤΕ (Ν.Δ.1049/49)

1965-1989

- Τοποθετούνται τα πρώτα πλήρως ψηφιακά τηλεφωνικά κέντρα (υπεραστικό και κομβικό) του συστήματος EWSD /SIEMENS.
- Τοποθετείται η πρώτη κεραία του Κέντρου Δορυφορικών Επικοινωνιών Θερμοπυλών (η 6η στην Ευρώπη).
- Παρατάσσεται το υποβρύχιο καλώδιο Ελλάδας-Ιταλίας MED-3.
- Αυτοματοποιείται το υπεραστικό τηλεφωνικό δίκτυο της χώρας

1990-2000

- Ο ΟΤΕ αποκτά άδεια λειτουργίας GSM στη Βουλγαρία και συστήνει για το σκοπό αυτό την εταιρία Globul.

- Εισάγεται στο Χρηματιστήριο Νέας Υόρκης (NYSE).
- Αποκτά το 35% της RomTelecom, του εγχώριου Οργανισμού τηλεφωνίας της Ρουμανίας.
- Εισάγεται στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (XAA).
- Δραστηριοποιείται σε Βαλκάνια, Νοτιοανατολική Ευρώπη και Μέση Ανατολή.

2000-2007

- Διατέθηκαν νέες ταχύτητες πρόσβασης που φτάνουν τα 24Mbps. Το Ελληνικό Δημόσιο πούλησε 10,7% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ σε θεσμικούς επενδυτές. Ο ΟΤΕ και η COSMOTE αναλαμβάνουν Μεγάλοι Εθνικοί Χορηγοί των Ολυμπιακών Αγώνων 2004. Ο ΟΤΕ ξεκινά την παροχή υπηρεσιών ADSL στην Ελλάδα.
- Εκτόξευση του δορυφόρου Hellas Sat2 από το ακρωτήριο ΚΑΝΑΒΕΡΑΛ

2008

- Ο ΟΤΕ αποκτά το 100% της COSMOTE και η μετοχή της διαγράφεται από το Χρηματιστήριο Αθηνών.

2009

- Ο ΟΤΕ παρουσιάζει το Conn-x TV, το οποίο βασίζεται στην τεχνολογία IPTV. Μετά την πώληση επιπλέον 5% μετοχών και δικαιωμάτων ψήφου του Ελληνικού Δημοσίου, το ποσοστό της Deutsche Telekom στον ΟΤΕ ανέρχεται σε 30% ενώ η συμμετοχή του Ελληνικού Δημοσίου ανέρχεται σε 20%.

- Η COSMOTE ολοκληρώνει την εξαγορά της Telemobil S.A. (Zapp) στη Ρουμανία.
- Ολοκληρώνεται η πώληση της COSMOFON στην ΠΓΔΜ που κατείχε η COSMOTE
- Η COSMOTE κατέχει πλέον το 100% της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ΑΒΕΕ.
- Υπογράφεται η συμφωνία μεταξύ Ελληνικής Κυβέρνησης και Deutsche Telekom, με βάση την οποία, από 5 Νοεμβρίου, κατέχουν ο καθένας 25% συν μία μετοχή του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ. Οι ευρυζωνικές συνδέσεις του ΟΤΕ ανέρχονται στις 970.000, ενώ τα σημεία παρουσίας στο δίκτυό του επεκτείνονται σε 1.390, πανελλαδικά.
- Ξεκίνησε η δοκιμαστική εμπορική διάθεση του CONN-X TV (IPTV) από τον ΟΤΕ σε περιορισμένο αριθμό πελατών

2010

- Έξοδος του ΟΤΕ από το Χρηματιστήριο της Νέας Υόρκης (NYSE).
- Τη θέση του Προέδρου και Διευθύνοντος Συμβούλου στον ΟΤΕ αναλαμβάνει κ. Μιχάλης Τσαμάζ.

2011

- Ο ΟΤΕ υπογράφει συμφωνία για την πώληση του μειοψηφικού ποσοστού, που κατείχε στο μετοχικό κεφάλαιο της Telecom Serbia, ύψους 20%, έναντι περίπου 400εκατ.€
- Παρουσιάζει την υπηρεσία ΟΤΕ TV μέσω Δορυφόρου και ενοποιεί το σύνολο των υπηρεσιών συνδρομητικής τηλεόρασης που προσφέρει κάτω από την κοινή ονομασία ΟΤΕ TV.

- Υπογράφει τριετή Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας μεταξύ ΟΤΕ και ΟΜΕ–ΟΤΕ, πετυχαίνοντας μείωση του κόστους προσωπικού και εξασφάλιση της εργασίας για το τακτικό προσωπικό του ΟΤΕ.
- Η Deutsche Telekom αποκτά ένα επιπλέον 10% του μετοχικού κεφαλαίου του ΟΤΕ, αυξάνοντας το ποσοστό της σε 40%

Ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ) είναι ο μεγαλύτερος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Ελλάδα, ενώ μαζί με τις θυγατρικές του αποτελεί έναν από τους κορυφαίους τηλεπικοινωνιακούς ομίλους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη. Ο Όμιλος ΟΤΕ προσφέρει ευρυζωνικές υπηρεσίες, σταθερή και κινητή τηλεφωνία, επικοινωνία δεδομένων υψηλών ταχυτήτων και υπηρεσίες μισθωμένων ραμμών.

Παράλληλα, ο Όμιλος εμπλέκεται σε μια σειρά δραστηριοτήτων, κυρίως στους τομείς των δορυφορικών επικοινωνιών, των ακινήτων και της επαγγελματικής εκπαίδευσης.

Σήμερα, ο Όμιλος ΟΤΕ απασχολεί περίπου 30.000 άτομα σε 4 χώρες. Ο ΟΤΕ ήταν κρατικό μονοπώλιο μέχρι το 1996 όταν ξεκίνησε η ιδιωτικοποίησή του και πλέον συναλλάσσεται στα χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου. Από τον Ιούλιο 2009 η Deutsche Telekom είναι ο μεγαλύτερος μέτοχος της εταιρείας.

1.2 ΘΥΓΑΤΡΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΤΟΥ ΟΜΙΛΟΥ

Ο ΟΤΕ έχει μια πληθώρα θυγατρικών εταιρειών στην Ελλάδα αλλά και Διεθνώς. Στην Ελλάδα οι θυγατρικές είναι:

- **COSMOTE (100%)**: Πάροχος υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας. Πρόκειται για τον μεγαλύτερο πάροχο κινητής τηλεφωνίας στην

Ελλάδα με 7,9 εκατομμύρια συνδρομητές και έναν από τους μεγαλύτερους στη Νοτιοανατολική Ευρώπη.

- **OTEGlobe (100%)**: Διεθνής πάροχος με παρουσία στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης και θυγατρική εταιρεία παροχής διεθνών τηλεπικοινωνιών χονδρικής του ομίλου ΟΤΕ.
- **Hellas Sat (99.1%)**: Δορυφορικό ευρυζωνικό Internet, ιδιοκτήτης του πρώτου ελληνικού δορυφόρου Hellas Sat 2.
- **OTESat -Maritel (94,1%)**: Δορυφορικές υπηρεσίες επικοινωνίας για τη ναυτιλία.
- **CosmoOne (61,7%)**: Εφαρμογές και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου για επιχειρήσεις (B2B)
- **OTEAcademy (100%)**: Ακαδημαϊκού Επιπέδου εκπαίδευση και επαγγελματική κατάρτιση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΜΑΣ

2.1 Παρουσίαση της OTE Academy



Η **OTEAcademy**, μέλος και θυγατρική του Ομίλου Εταιρειών ΟΤΕ, ιδρύθηκε το 2005 και έχει αντικείμενο την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού με την παροχή πρωτοποριακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών.

Ο κάθε επαγγελματίας με τη συστηματική απόκτηση γνώσεων να γίνεται καλύτερος και να ζει καλύτερα.

Στόχος της OTEAcademy, είναι να προσφέρει εκπαιδευτικές λύσεις που απαντούν με ολοκληρωμένο τρόπο στα επιχειρηματικά ζητούμενα των εταιρειών και παράλληλα να δώσει στους επαγγελματίες εφόδια και γνώσεις που μπορούν να αξιοποιήσουν σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.

Είναι επίσημο εξεταστικό κέντρο των δύο μεγαλύτερων διεθνών φορέων πιστοποίησης, της Pearson VUE και της Prometric και πιστοποιημένο εξεταστικό κέντρο ECDL. Έως σήμερα, η OTEAcademy έχει πραγματοποιήσει πάνω από 3.000 εκπαιδευτικά προγράμματα Πληροφορικής, Τηλεπικοινωνιών, Πωλήσεων και Διοίκησης στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό.

Σηματοδοτεί το ξεκίνημα της νέας εκπαιδευτικής γενιάς, με αυτό που όλοι στην OTEAcademy ακράδαντα πιστεύουν... ότι η μετατόπιση είναι το μέλλον. Η νέα διοικητική ομάδα της OTEAcademy, έρχεται να δώσει το δικό της στίγμα στην εκπαίδευση στελεχών στην Ελλάδα.

Οι ενδείξεις από την παγκόσμια αγορά, συνηγορούν στο ότι όλα τα στελέχη στην καριέρα τους σήμερα, θα πρέπει να επιδείξουν ιδιαίτερη ευελιξία και προσαρμοστικότητα, τόσο όσον αφορά στις γνώσεις και στις δεξιότητες τους, όσο και στον τόπο εργασίας τους.

Οι «δουλειές» και οι θέσεις πλέον μετακινούνται ή όπως λέγεται στην OTEAcademy, μετατοπίζονται, ποικιλοτρόπως. Αξίζει να σημειωθεί ότι:

➤ Οι 10 πιο περιζήτητες δουλειές για το 2010 στον κόσμο δεν υπήρχαν σαν επάγγελμα το 2004.

➤ Προετοιμάζουν τους φοιτητές σήμερα, για επαγγέλματα που ακόμα δεν υπάρχουν, που θα χρησιμοποιούν τεχνολογίες που ακόμη δεν έχουν ανακαλυφθεί, με σκοπό να λύσουν προβλήματα που ακόμη δεν γνωρίζουμε ότι υπάρχουν ως προβλήματα

➤ Το Αμερικάνικο Υπουργείο Εργασίας προβλέπει ότι οι σημερινοί μαθητές θα αλλάξουν 10 με 14 δουλειές έως τα 38 τους.

Ο όγκος των τεχνικών πληροφοριών διπλασιάζεται ανά δύο χρόνια. Για έναν φοιτητή του πολυτεχνείου αυτό σημαίνει ότι οι μισές από τις πληροφορίες που μαθαίνει το πρώτο έτος είναι ήδη ξεπερασμένες στο τρίτο έτος των σπουδών τους.

Όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό, το βασικό επαγγελματικό ζητούμενο πλέον είναι η ικανότητα του εργαζόμενου να βάζει αξία στην καθημερινότητα του, να γίνεται κάθε μέρα καλύτερος από τη μία και να μπορεί να προσαρμόζεται γρήγορα στα καινούργια επαγγελματικά δεδομένα από την άλλη.

Άρα, μιλάμε για μικρά και πολλά βήματα κάθε μέρα προς τη σωστή κατεύθυνση. Μάλλον η θεωρία KAIZEN της δεκαετίας του '60 γίνεται πιο επίκαιρη από ποτέ. Κατά συνέπεια, η λέξη αλλαγή και ότι κουβαλάει μαζί της ή ακόμα πιο σωστά η έννοια της αλλαγής και ότι απορρέει από αυτή είναι παρωχημένη, κοστίζει πολύ σε χρόνο, σε χρήμα και σε προσπάθεια.

Η έννοια της μετατόπισης (shifting), μπορούμε πλέον να πούμε με σιγουριά ότι αποτελεί το σύγχρονο τρόπο βελτίωσης των ικανοτήτων και δεξιοτήτων των εργαζομένων. Μικρά βήματα, κάθε μέρα, προς την επιθυμητή κατεύθυνση και για τον εργαζόμενο και για τη διοίκηση και γενικότερα για την αγορά. Σε αυτό το πλαίσιο - της καθημερινής, συστηματικής και διαρκούς βελτίωσης - η επαγγελματική πιστοποίηση διεθνώς κερδίζει όλο και περισσότερο έδαφος στους ενήλικες σε σχέση με τα «βαριά χαρτιά των μεγάλων πτυχίων», αφού εξασφαλίζει τη μετατόπιση και την επικαιροποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων.

Βασιζόμενη σε αυτές τις αρχές και αξίες, η ΟΤΕAcademy υιοθετεί μια καινοτόμο εκπαιδευτική μεθοδολογία όπου:

- Η επαγγελματική εκπαίδευση πρέπει να επιλύει συγκεκριμένο ζητούμενο του πελάτη. Η εκπαίδευση για την εκπαίδευση δεν ωφελεί.
- Η επαγγελματική εκπαίδευση πρέπει να δημιουργεί «ευ» στον εκπαιδευόμενο, να τον κάνει καλύτερο, ώστε να ζει καλύτερα.
- Η εκπαίδευση γίνεται με τη λογική του εργαστηρίου, μια ημέρα το μήνα, για μεγάλο χρονικό διάστημα (5 έως 6 μήνες). Το εργαστήρι επιλύει το πρόβλημα των συνεχόμενων απουσιών από την καθημερινή εργασία και προσαρμόζει σε μεγάλο βαθμό την εκπαίδευση, βάσει της ταχύτατα εξελισσόμενης καθημερινότητας.
- Η εκπαιδευτική μέθοδος του εργαστηρίου βοηθάει στην καλύτερη κατανόηση και αξιοποίηση των νέων γνώσεων.
- Η εργαστηριακή μέθοδος, επιτρέπει τη μετατόπιση (shifting) των εκπαιδευόμενων συστηματικά προς την κατεύθυνση που ορίζει η διοίκηση.

Η μεθοδολογία του εργαστηρίου της ΟΤΕAcademy βασίζεται στη φιλοσοφία με την οποία χτίζονται οι διαφημιστικές εκστρατείες και στον τρόπο που διαμορφώνεται η καμπύλη της μνήμης. Τεκμηριώνεται δε, από την πρόσφατη μελέτη του Εργαστηρίου Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Η μελέτη αυτή εστιάζει στο θέμα της διατήρησης της αποκτηθείσας γνώσης (Retention of knowledge) μέσω της διαδικασίας μάθησης και στους παράγοντες που εμπλέκονται στην απώλεια γνώσης (Forgetting Phenomenon).

Όσον αφορά στη «εσωτερική» μετατόπιση, τους τελευταίους μήνες έχει δημιουργήσει δύο καινοτόμα εκπαιδευτικά προγράμματα: Το ΟΤΕAcademy A.R.T. (Advances Real Teamwork): Ένα ζωντανό και φρέσκο εργαστήρι συλλογικότητας και δημιουργίας στο οποίο «χρησιμοποιείται» η τέχνη για να προωθηθεί η ομαδικότητα.

2.2 Σύγχρονες Εγκαταστάσεις

Σ' ένα ιδιαίτερα προσεγμένο, άμεσα προσβάσιμο, φιλικό και καταπράσινο περιβάλλον η ΟΤΕAcademy διαθέτει 18.500 τ.μ σύγχρονων εγκαταστάσεων, υψηλών προδιαγραφών για τη διοργάνωση και την υποστήριξη εκπαιδύσεων, εταιρικών συναντήσεων, εκδηλώσεων και συνεδρίων-ημερίδων.

Οι σύγχρονες εγκαταστάσεις διαθέτουν:

- Αμφιθέατρο (324 θέσεων & 50 θέσεων)
- Αίθουσα συνεδριάσεων (180 θέσεων)
- Αίθουσα τηλε – εκπαίδευσης
- 2 Αίθουσες πολλαπλών χρήσεων (50-100 θέσεων)
- 28 Αίθουσες σεμιναρίων (10-60 θέσεων)
- 9 Αίθουσες εκπαιδύσεων με ηλεκτρονικούς υπολογιστές (20-50 θέσεων)
- 7 Αίθουσες εξειδικευμένων τεχνικών σεμιναρίων (15-80 θέσεων)
- Ασύρματο Internet
- 3 Χώρους εστίασης
- 1 Εξεταστικό κέντρο για πιστοποίηση
- Κυλικείο
- Πρόσβαση ΑΜΕΣΑ

Στην ΟΤΕAcademy ,υπάρχουν εγκατεστημένες και λειτουργούν οκτώ (8) περιπτώσεις “κεραιών” – εξέχουσα θέση καταλαμβάνει η “κεραία” στην ιδιωτική επιχείρηση ΟΤΕAcademy - , τοποθετημένες σε δώματα και ταρατσες σπιτιών ,σε γειτονιές που γειτνιάζουν με σχολεία και χώρους συνάθροισης του κοινού. Διαθέτει ακόμα εσωτερικό- φυλασσόμενο Parking 200 θέσεων.

Η εύκολη πρόσβαση και η ποιότητα των υποδομών σε συνδυασμό με τον επαγγελματισμό και την ευελιξία του προσωπικού εγγυώνται το καλύτερο αποτέλεσμα για εκδηλώσεις που προβλέπεται να πραγματοποιηθούν στο χώρο της εταιρίας που εκτός από όλα τα παραπάνω διαθέτει και 70 δέντρα και 250 αρωματικά φυτά .

Στην ΟΤΕAcademy υπάρχει η δυνατότητα επιλογής :

- την αίθουσα που θα καλύψει πλήρως τις ανάγκες σας
- τον τεχνολογικό εξοπλισμό που θα χρησιμοποιηθεί
- τη διάταξη της αίθουσας
- τα επισιτιστικά μενού (διαλείμματα καφέ και ελαφριά γεύματα) για τους συμμετέχοντες.



Εξωτερικός χώρος



Αίθουσα σεμιναρίων

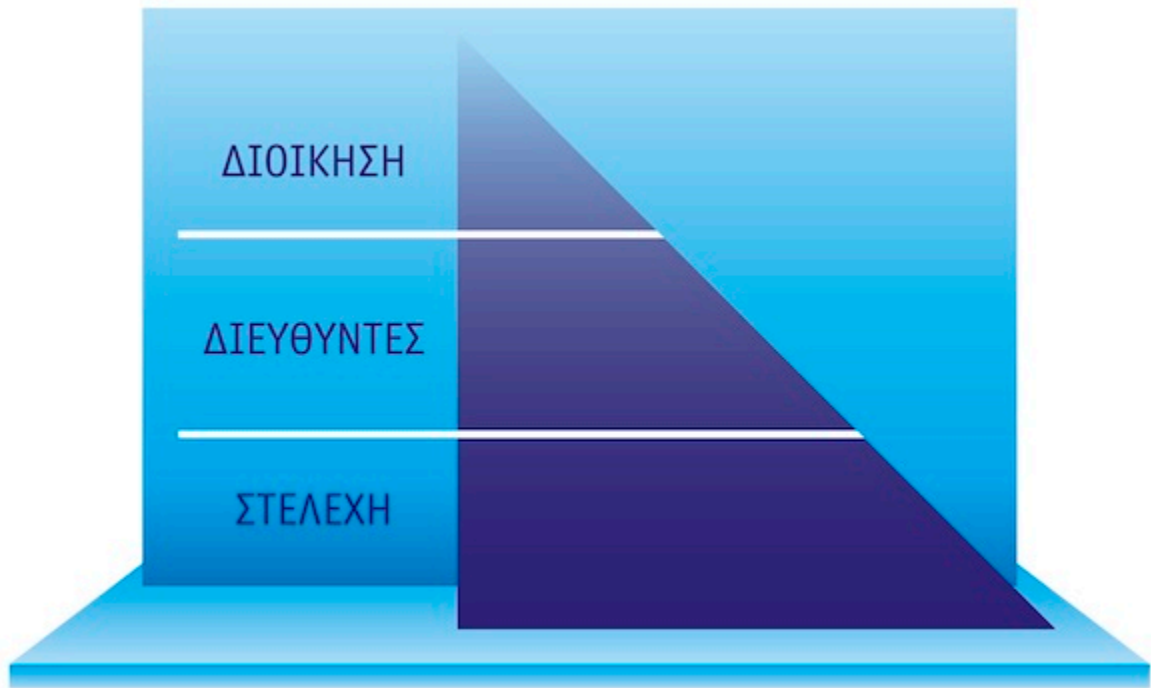
2.3 Επιπροσθέτως , η εταιρία διαθέτει και **υποκατάστημα** στην Βόρεια Ελλάδα .
Υπάρχει συστηματική συνεργασία και βέβαια συχνή επαφή με επισκέψεις στο υποκαταστήματα αυτό.

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα η **OTEAcademy** κάνει θεσμό τη συστηματική επίσκεψη με σεβασμό στις εσωτερικές διαδικασίες και την ιεραρχική δομή των εταιρειών της.

Στόχος είναι οι επισκέψεις των κορυφαίων στελεχών της **OTEAcademy**, να είναι δημιουργικές μέσα από τη συνεχή ανταλλαγή πληροφοριών, έτσι ώστε:

- να προβλέπουν τις ανάγκες και να είναι πάντα μπροστά από αυτές
- να τις ικανοποιούν
- να δίνουν λύσεις με συγκεκριμένες προτάσεις σε υπάρχοντα ή επερχόμενα προβλήματα

Στην συνέχεια, χρησιμοποιώντας το εργαλείο εκπαίδευσης OneIn4® (εξηγείται σε παρακάτω κεφάλαιο), το οποίο είναι αποκλειστικότητα της OTEAcademy, αναπτύσσει απόλυτα εξειδικευμένα και στοχευόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα, το περιεχόμενο και η χρονική διάρκειά των οποίων ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στο επίπεδο των εκπαιδευόμενων.



Τα στελέχη της **OTEAcademy** το επισκέπτονται συστηματικά και τακτικά, γιατί πάντα υπάρχουν σημαντικοί λόγοι .

Όπως:

- ανταλλαγή πληροφοριών
- παρουσίαση καινοτομιών
- ενημέρωση εξελίξεων
- λύσεις στις ανάγκες των πελατών

Τα θέματα αυτών των συναντήσεων αφορούν σε τομείς όπως:

- Τηλεπικοινωνίες
- Πωλήσεις
- Πληροφορική
- Διανική πώληση
- Διοικητικά
- Πιστοποιήσεις
- Ειδικά θέματα

7 ΛΟΓΟΙ ΝΑ ΣΑΣ ΕΠΙΣΚΕΦΘΟΥΜΕ

ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

ΠΩΛΗΣΕΙΣ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ

ΛΙΑΝΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΤΡΟΠΟΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ- ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ- ΜΕΘΟΔΟΙ

3.1 Εκπαίδευση

Η εκπαίδευση αφορά μόνο τα άτομα τα οποία ανήκουν στην εταιρεία Group Academy, δηλαδή τους υπαλλήλους του ΟΤΕ, από τους πωλητές και στελέχη έως τη διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα η εκπαίδευση γίνεται μέσω σεμιναρίων τα οποία χωρίζονται ανάλογα με την ειδικότητα του κάθε εργαζομένου στον τομέα του.

Ο ρόλος της εκπαιδευτικής διαδικασίας, επικεντρώνεται στη διάθεση για εκπαίδευση και μάθηση, έτσι ώστε να καλύψει τις ανάγκες του εκπαιδευόμενου. Επίσης, να δώσει έμφαση στα πλεονεκτήματα της επανεκπαίδευσης με αποτέλεσμα η εκπαίδευση να γίνει ευχάριστη και αποδοτική τόσο για τον ίδιο, όσο και για την εταιρεία.

Η ακαδημία του ΟΤΕ συμβάλλει στην εξέλιξη των εργαζομένων, βελτιώνοντας την προσωπική και επαγγελματική τους ζωή. Έτσι πραγματοποιείται η ο εταιρικός στόχος και καλλιεργείται το πνεύμα του ανταγωνισμού της επιχείρησης. Επιπλέον, υπάρχει ένα σύστημα αξιολόγησης από τον ΟΤΕ το οποίο συνέχεια εξελίσσεται. Σε αυτό, οι εκπαιδευόμενοι αξιολογούν το κάθε σεμινάριο με φόρμες αξιολόγησης που τους δίνονται μετά το τέλος του κάθε σεμιναρίου.

Η ακαδημία έχει συνδυάσει την εργασία των υπαλλήλων και την εκπαίδευση τους με αποτελεσματικό τρόπο. Το ωράριο των εργαζομένων είναι οχτάωρο, αλλά τα

προγράμματα λειτουργούν έως και τις εννιά το βράδυ, γιατί εκτός από πρωινά σεμινάρια υπάρχουν και απογευματινά.

Το κάθε σεμινάριο δε ξεπερνά τις οχτώ ώρες ημερησίως, έτσι ώστε οι εργαζόμενοι να αποδίδουν όσον το δυνατόν καλύτερα στο μάθημα. Κατά τη διάρκεια των σεμιναρίων πραγματοποιούνται διαλείμματα.

3.1.1 Κριτήρια επιλογής εκπαιδευομένων.

Το τμήμα πωλήσεων είναι υπεύθυνο για την επιλογή των εκπαιδευομένων. Σε συνεννόηση με το τμήμα προσωπικού και με τα διάφορα τμήματα της εταιρείας, ενημερώνονται αναλόγως για τις ανάγκες εκπαίδευσης και έτσι δημιουργούνται τα κατάλληλα σεμινάρια.

Το τμήμα HR (human resources) προσωπικού εντοπίζει τις ανάγκες όλων των τμημάτων της εταιρείας. Καταρτίζει τον προϋπολογισμό, εγκρίνει τα απαραίτητα κονδύλια και ερευνά τρόπους με τους οποίους θα διεξαχθούν τα σεμινάρια.

Στο πρόγραμμα κατάρτισης έχουν δικαίωμα να δηλώσουν συμμετοχή όχι μόνο οι υπάλληλοι της εταιρείας, αλλά και οι υπάλληλοι του ομίλου ΟΤΕ όπως για παράδειγμα από την Cosmote και Γερμανός. Με συνεχόμενη ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων, αναπτύσσεται η εταιρική κουλτούρα και το ομαδικό πνεύμα.

3.1.1.1 Επιλογή εκπαιδευτών.

Οι εκπαιδευτές είναι άνθρωποι της εταιρείας, οι οποίοι είναι εξειδικευμένοι στον τομέα τους και οι οικονομικές τους αποδοχές προέρχονται από την εταιρεία. Επίσης υπάρχει πιθανότητα, ο εκπαιδευτής να είναι παλιός υπάλληλος του ΟΤΕ, ο οποίος γνωρίζει καλά το αντικείμενο του και έτσι καταφέρνει να πάρει τη θέση του εκπαιδευτή. Τέτοια παραδείγματα εντοπίζουμε κυρίως στον τεχνικό τομέα αλλά και στον διοικητικό.

Επίσης εκπαιδευτές μπορεί να είναι και τρίτοι, δηλαδή κάποιοι προμηθευτές του ΟΤΕ ή και ακόμα συνεργάτες από το εξωτερικό του ομίλου DT (Deutsche Telekom, εταιρεία τηλεπικοινωνιών με έδρα τη Γερμανία) στον οποίο ανήκει πλέον ο ΟΤΕ.

3.2 Σεμινάρια

Η ΟΤΕAcademy παρέχει εξειδικευμένα εκπαιδευτικά προγράμματα που καταλήγουν στην αντίστοιχη πιστοποίηση. Σεμινάρια όπως τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, εργαλείων πληροφορικής και εξυπηρέτησης πελατών, διοίκησης, ξένων γλωσσών και τεχνικών θεμάτων και τέλος ανάπτυξης ομαδικότητας. Μάλιστα, ένα από τα σεμινάρια που διεξάγεται αυτήν την περίοδο είναι το πρόγραμμα Networking Academy, δηλαδή το CCNA. Το CCNA αποτελείται συνολικά από 280 ώρες εκπαίδευσης και χωρίζεται σε τέσσερις διδακτικές ενότητες (semesters 1-4). Οι σπουδαστές χωρίς απαραίτητες γνώσεις δικτύων διδάσκονται τον σχεδιασμό, κατασκευή και συντήρηση απλής μορφής Τοπικών (LAN) και Ευρείας χρήσης (WAN) δικτυακών εφαρμογών.

Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης αλλά και στο τέλος της κάθε διδακτικής ενότητας (semester), οι σπουδαστές συμμετέχουν σε εξετάσεις θεωρίας και πρακτικής στις οποίες πρέπει να επιτύχουν έτσι ώστε να περάσουν στην επόμενη.

Με την ολοκλήρωση των τεσσάρων ενοτήτων (semesters 1-4) τότε οι σπουδαστές προετοιμάζονται για την πιστοποίηση του **CCNA** ύστερα από εξετάσεις που μπορούν να πραγματοποιηθούν σε οποιοδήποτε εξεταστικό κέντρο VUE ή PROMETRIC.

Η διάρκεια των σεμιναρίων είναι σύντομη διότι οι εργαζόμενοι δεν γίνεται να λείπουν από τα υπηρεσιακά τους καθήκοντα για μεγάλο χρονικό διάστημα. Έτσι, περιορίζονται σε λίγες ημέρες έως δύο εβδομάδες.

Τα σεμινάρια που έχουν τη μεγαλύτερη διάρκεια, από δύο έως δυόμισι μήνες, είναι μόνο τα προγράμματα του ΟΑΕΔ, τα οποία θα αναπτύξουμε σε επόμενη παράγραφο. Τα ωράρια της Ακαδημίας προσαρμόζονται ανάλογα με τη διάρκεια των σεμιναρίων και το βασικό οκτάωρο των εργαζομένων.

3.3 Το εργαστήρι

Η ΟΤΕAcademy, μελετώντας τις σύγχρονες μεθόδους και πρακτικές εκπαίδευσης ενηλίκων, κατέληξε στο σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός εκπαιδευτικού προγράμματος για ενήλικες, το εργαστήρι.

Το εργαστήρι με συστηματικό τρόπο συσχετίζει γνώσεις διαφορετικών πεδίων, ενθαρρύνει τις επαγγελματικές στάσεις, προάγει και βελτιστοποιεί την καθημερινή εργασία. Είναι ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης με αυτοτελείς ενότητες το οποίο υλοποιείται σε καθορισμένο χρονικό διάστημα μέσω μονοήμερων εκπαιδεύσεων και διεξάγεται κοντά στους τόπους εργασίας των εκπαιδευομένων.

Κύριο χαρακτηριστικό του είναι ότι χρησιμοποιεί ποικίλες εκπαιδευτικές μεθόδους και ένα φάσμα ασκήσεων για την καλύτερη πρακτική εκπαίδευση. Πέρα απ' αυτό, αξιολογεί και βαθμολογεί τους εκπαιδευόμενους στις επιμέρους ενότητες του.

Τέλος, χρησιμοποιεί το εργαλείο OneIn4 το οποίο θα αναπτύξουμε παρακάτω. Ο εκπαιδευόμενος μέσω του προγράμματος αποκομίζει αποτελεσματική εκπαιδευτική εμπειρία, εμπέδωση γνώσεων και ανάπτυξη δεξιοτήτων.

3.3.1 One In 4

Η σωστή εκπαίδευση εξασφαλίζει τον ενθουσιασμό του εκπαιδευόμενου και την υλοποίηση των εταιρικών στόχων

Το One In 4 είναι ένα σύστημα, αποκλειστικότητα της OTEAcademy, που εγγυάται αποτελεσματική εκπαίδευση και καταλήγει:

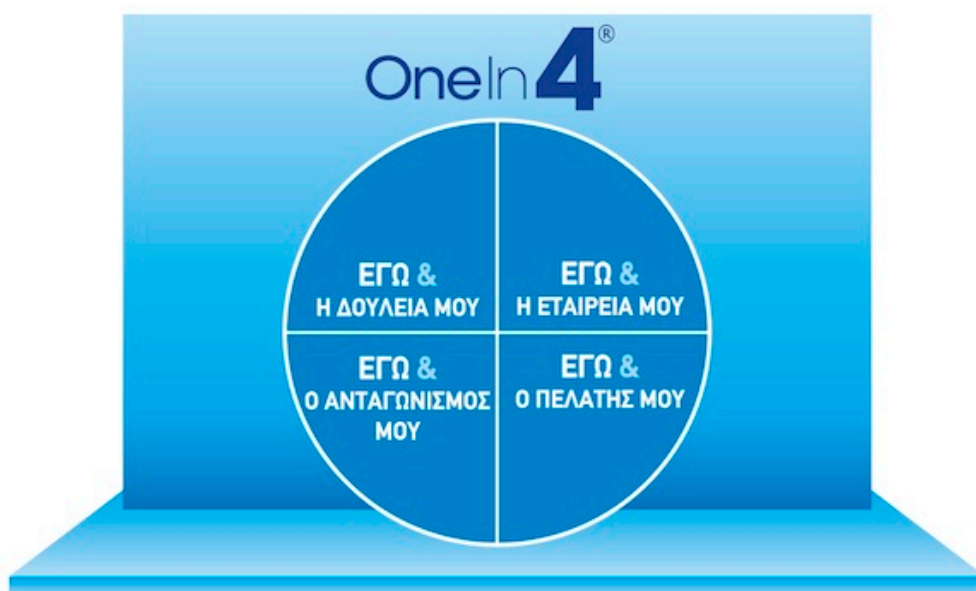
- στην ικανοποίηση του εκπαιδευόμενου
- στη δημιουργία των συνθηκών για καλύτερη ποιότητα ζωής
- στον ενθουσιασμό του για τις νέες δεξιότητες που αποκτά.

Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται ότι ο εργαζόμενος θα δώσει τον καλύτερο εαυτό του στην ανάπτυξη της εταιρείας και την επίτευξη των στόχων της.

Το **OneIn4**, πολύτιμο εργαλείο γνώσης και εξέλιξης, συμπεριλαμβάνεται σε όλα τα προγράμματα της OTEAcademy και ισορροπεί τη σχέση του εκπαιδευόμενου με την δουλειά, την εταιρεία, τον ανταγωνισμό και τον πελάτη του.

Αναλυτικότερα:

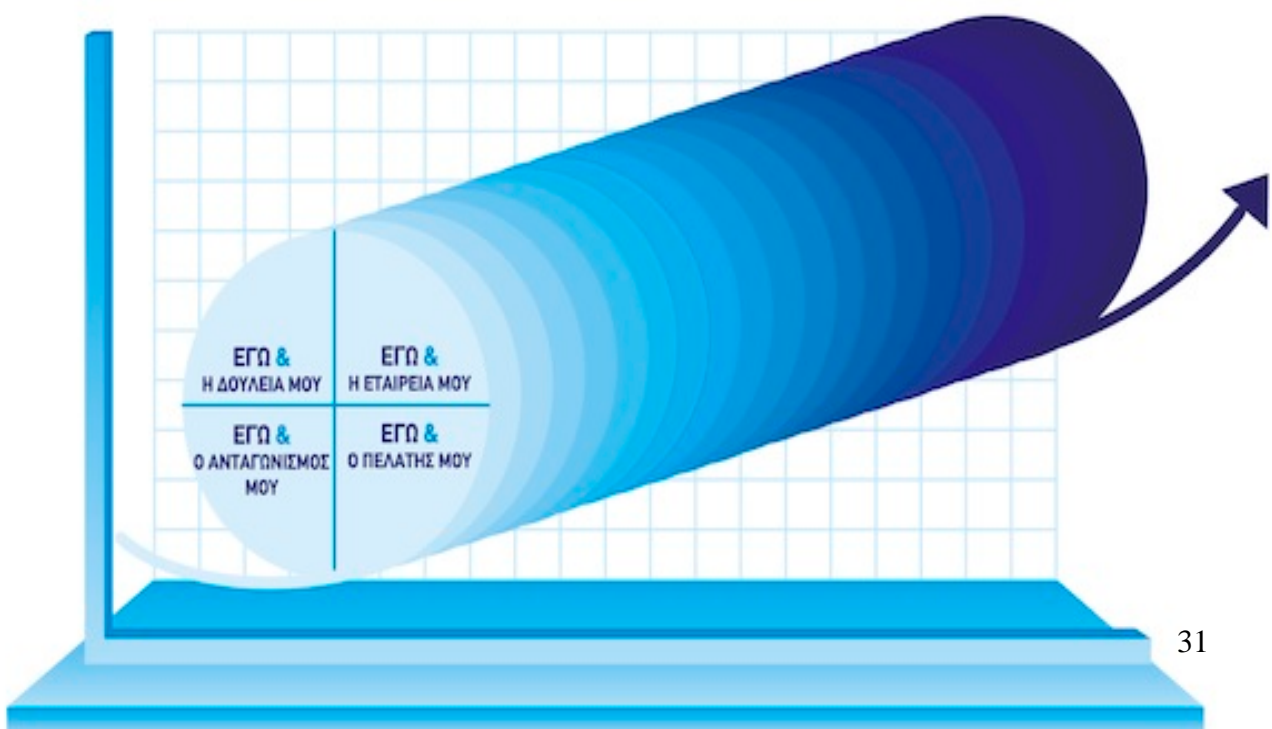
- **Εγώ και η δουλειά μου:** μετατρέπει τις γνώσεις του σε καθημερινή πρακτική, νοιώθει ικανοποίηση από το αποτέλεσμα και γίνεται πιο αποδοτικός.
- **Εγώ και η εταιρεία μου:** γνωρίζει καλύτερα τη στρατηγική, τις αξίες και τους στόχους της εταιρείας και συμβάλλει στην υλοποίησή τους.
- **Εγώ και ο ανταγωνισμός μου:** συγκρίνει πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του ανταγωνισμού και τα αξιοποιεί προς όφελος της εταιρείας του.
- **Εγώ και ο πελάτης μου:** κατανοεί καλύτερα τη σημαντικότητα και τις αξίες του πελάτη και τις εναρμονίζει με τις αξίες της εταιρείας.



Η συστηματική εκπαίδευση βελτιώνει την αποτελεσματικότητα

Τα πρωτοποριακά προγράμματα της OTEAcademy:

- υποστηρίζουν τη συστηματική και διαχρονική εκπαίδευση, ώστε ο εκπαιδευόμενος να γίνεται καλύτερος και πιο αποδοτικός
- σχεδιάστηκαν βάσει της εταιρικής στρατηγικής, των τάσεων και των εξελίξεων της αγοράς
- στηρίζονται στο διαρκή ενθουσιασμό
- βελτιώνουν και μεγιστοποιούν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των εκπαιδευόμενων διαχρονικά



3.4 Η Μέθοδος

Η μέθοδος διεξαγωγής των προγραμμάτων της ΟΤΕAcademy χρησιμοποιεί σύντομα και τακτικά εκπαιδευτικά προγράμματα με σκοπό τη μεγαλύτερη απόδοση. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, αντικαθιστά τα πολυήμερα προγράμματα με μονοήμερα ανά τακτά διαστήματα, 3 – 5 φορές το χρόνο, ανάλογα με τις ανάγκες και το επίπεδο των εκπαιδευομένων.

Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζει αποτελεσματικότητα και οικονομία, αφού η ΟΤΕAcademy αναλαμβάνει όλη τη διοικητική διαχείριση και υποστήριξη τους (Logistics). Επιπρόσθετα, χρησιμοποιεί ένα εργαλείο εκπαίδευσης το OneIn4, ένα σύστημα αποκλειστικότητα της Ακαδημίας του ΟΤΕ το οποίο εγγυάται αποτελεσματική εκπαίδευση. Το συγκεκριμένο αυτό εργαλείο εκπαίδευσης θα αναλυθεί παρακάτω. Με τη συγκεκριμένη μέθοδο δεν δημιουργούνται λειτουργικά προβλήματα στην εταιρία, αφού δε στηρίζονται μόνο στις απαιτήσεις του ομίλου, αλλά και στις απαιτήσεις των υπαλλήλων.

Αυτό σημαίνει ότι οι υπάλληλοι εάν εντοπίσουν κάποιο πρόβλημα μέσα στον όμιλο το οποίο δεν έχει γίνει αντιληπτό από το τμήμα προσωπικού, έχουν το δικαίωμα να προτείνουν οι ίδιοι σεμινάρια για την καλύτερη απόδοση.



3.5 Το Σύστημα

Στην OTEAcademy η εκπαίδευση αποτελεί ένα στιβαρό οικοδόμημα το οποίο βασίζεται στις αξίες της εταιρίας και μέσω των εκπαιδευτικών προγραμμάτων της έχει στόχο τις αξίες του πελάτη.

Ο ιδανικότερος τρόπος να ενωθεί η βάση των αξιών της εταιρίας με την οροφή των αξιών του πελάτη είναι μέσω των επτά πυλώνων της εκπαίδευσης.

Οι πυλώνες αυτοί είναι :

- Τηλεπικοινωνίες : Τεχνικά θέματα, telecom business management, τεχνολογίες telco.
- Πωλήσεις : ολοκληρωμένες λύσεις ανάπτυξης πωλήσεων σε όλα τα κανάλια (από B2B μέχρι Telesales).
- Πληροφορική : πληροφοριακά συστήματα και τεχνολογίες.
- Λιανική πώληση : ολοκληρωμένα προγράμματα σε όλα τα σύγχρονα εργαλεία της αγοράς λιανικής για τα δίκτυα καταστημάτων.
- Διοικητικά : προγράμματα project management, δεξιότητες management, leadership, χρηματοοικονομικά, στρατηγικής, soft skills
- Πιστοποιήσεις : μια σειρά πιστοποιήσεων από διεθνείς εκπαιδευτικούς οργανισμούς / ινστιτούτα (Pearson VUE, Prometric)
- Ειδικά θέματα : εξειδικευμένα προγράμματα βασισμένα και προσαρμοσμένα στις ανάγκες του πελάτη (ad hoc)

3.6 Συντονισμός διαδικασίας

Το τμήμα πωλήσεων είναι αρμόδιο να εντοπίζει πελάτες, τρίτους (δηλαδή προμηθευτές, άλλες επιχειρήσεις) και να οργανώνει σεμινάρια. Η ακαδημία του ΟΤΕ διαθέτει έναν κορμό σεμιναρίων ο οποίος προσαρμόζεται ανάλογα με τις ανάγκες των τρίτων.

Αυτό σημαίνει ότι έρχονται σε επαφή με το τμήμα προσωπικού ή με τα αρμόδια τεχνικά τμήματα και σχεδιάζουν το πλάνο του σεμιναρίου, δηλαδή τι περιλαμβάνει το σεμινάριο. Έπειτα, το τμήμα διεύθυνσης εκπαίδευσης οργανώνει το εκπαιδευτικό υλικό και τις παρουσιάσεις των μαθημάτων.

Επίσης, επιλέγει τους εκπαιδευτές είτε μέσα από τον όμιλο είτε έξω από αυτόν. Όταν δημιουργηθεί το τμήμα, πληρώνονται τα έξοδα αφού πρώτα έχει εγκριθεί από τον ΟΤΕ. Εκτός από το αντικείμενο του σεμιναρίου, βασική προϋπόθεση είναι και ο αριθμός των ατόμων που δηλώνουν συμμετοχή.

Αυτό σημαίνει ότι απαιτείται ελάχιστος αριθμός συμμετεχόντων για να δημιουργηθεί το τμήμα, εκτός εάν πρόκειται για τη δημιουργία τμήματος με εξειδικευμένες γνώσεις, όπου τότε τα μαθήματα διεξάγονται ακόμα και με πολύ λίγα άτομα (αυτά τα σεμινάρια είναι πιο ακριβά).

Η εκπαίδευση αφορά και τους υπαλλήλους του ομίλου από το εξωτερικό όπως για παράδειγμα το πρόγραμμα leadership. Η ακαδημία του ΟΤΕ στην Ελλάδα, δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας σεμιναρίων για την εκπαίδευση τους. Η επιλογή των σεμιναρίων και των εκπαιδευτών γίνεται ανάλογα με τη θέση των υπαλλήλων στην εταιρία.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ

4.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Η στρατηγική μπορεί να θεωρηθεί ως ένα βασικό στοιχείο επιτυχίας της επιχείρησης, μιας και καθορίζοντας την αποστολή, το όραμα, τους στόχους και τους τρόπους επίτευξής τους, γίνεται ξεκάθαρος σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης ο λόγος στον οποίο πρέπει να κατευθύνονται οι εργασίες και οι αποφάσεις της επιχείρησης αλλά παράλληλα δημιουργείται και μια εικόνα της εταιρείας σε όλες τις ομάδες ατόμων που έρχονται σε επαφή μαζί της (ανταγωνιστές, πελάτες κ.α).

Κάποιοι ορισμοί που έχουν δοθεί για την έννοια της στρατηγικής είναι οι παρακάτω:

«Στρατηγική είναι η κατεύθυνση και το σύνολο δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης μακροπρόθεσμα, η οποία εξασφαλίζει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση, μέσω της διάταξης των πόρων της μέσα σε ένα εναλλασσόμενο περιβάλλον με στόχο να ανταποκριθεί στις ανάγκες των αγορών και να ικανοποιήσει τις προσδοκίες των βασικών ομάδων ενδιαφερομένων.» (Johnson and Scholes, 1999).

«Στρατηγική είναι η τοποθέτηση της επιχείρησης στο περιβάλλον της» (Porter, 1996).

«Στρατηγική είναι μια κοινή γραμμή μεταξύ των δραστηριοτήτων του οργανισμού και των προϊόντων ή των αγορών του που καθορίζουν τη βασική φύση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στο παρόν, παρελθόν και μέλλον.» (Ansoff, 1985).

4.2 ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Η στρατηγική θεωρείται αναγκαία για μια επιχείρηση μιας και αποτελεί την προσπάθεια και τα μέσα να εφαρμοσθεί η αποστολή και οι σκοποί της επιχείρησης που θα οδηγήσουν την εταιρεία σε υπερέχουσα θέση σε σχέση με τους ανταγωνιστές της αλλά και στο να ικανοποιήσει όλες τις ομάδες ενδιαφερομένων που έχουν σχέση μαζί της. Η ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικής πιο αναλυτικά πετυχαίνει τα παρακάτω (Παπαδάκης, 1999):

1. Θέτει κατευθύνσεις σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι που έχουν τεθεί τόσο σε βραχυχρόνιο όσο και σε μακροχρόνιο διάστημα και κατ' επέκταση και η αποστολή της επιχείρησης.
2. Οδηγεί στη λήψη ομοιόμορφων αποφάσεων ώστε αυτά που αποφασίζονται να μην αντικρούει το ένα το άλλο αντίθετα να υπάρχει σε όλες ένα κοινό πνεύμα, ανεξαρτήτως των συνεχών αλλαγών του περιβάλλοντος που έχουν επίδραση στα τμήματα και τα στελέχη της εταιρείας.
3. Οδηγεί στο συντονισμό των δραστηριοτήτων, ώστε όλες οι λειτουργίες και τα τμήματα της εταιρείας να κινούνται με σκοπό της εφαρμογή μιας συγκεκριμένης στρατηγικής.
4. Γίνεται σαφής η θέση της επιχείρησης απέναντι στις άλλες επιχειρήσεις που αποτελούν ανταγωνιστές της, αλλά και απέναντι σε κάθε ενδιαφερόμενο που γνωρίζει πλέον τι να προσδοκά από την επαφή του με τον οργανισμό.
5. Μειώνει την αβεβαιότητα και παράλληλα δίνει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην εταιρεία.

4.3 ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Το πρώτο στάδιο της διαδικασίας περιλαμβάνει την ανίχνευση και ανάλυση του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης. Η ανάλυση των ευκαιριών και απειλών στο εξωτερικό πολιτικό, οικονομικό, κοινωνικό και τεχνολογικό περιβάλλον καθώς και των δυνάμεων και αδυναμιών στο εσωτερικό της επιχείρησης οδηγούν στην υπόδειξη των σημείων που η επιχείρηση μπορεί να εκμεταλλευτεί για να οδηγηθεί στους στόχους της και σε μια θέση υπεροχής έναντι των ανταγωνιστών της.

4.3.1 ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΑΚΡΟΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Στο εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης αναζητούνται οι ευκαιρίες που μπορεί η επιχείρηση να αξιοποιήσει αλλά και οι απειλές που θα πρέπει να αποφύγει ώστε να αξιοποιήσει όσο το δυνατόν καλύτερα τις ικανότητες της. Το εξωτερικό περιβάλλον διακρίνεται στο μακροπεριβάλλον, το οποίο επηρεάζει το σύνολο των επιχειρήσεων και στο μικροπεριβάλλον το οποίο έχει επίδραση αποκλειστικά και μόνο σε ένα συγκεκριμένο κλάδο.

Η **ανάλυση** PEST είναι ένα στρατηγικό εργαλείο του MARKETING που χρησιμοποιείται για την ανάλυση του Μακροπεριβάλλοντος μίας επιχείρησης. Με την έννοια του περιβάλλοντος δεν εννοούμε το φυσικό περιβάλλον αλλά τα συστήματα και τις δομές που περιβάλλουν μία επιχείρηση. Έτσι η ανάλυση PEST αναλύει:

- Το Πολιτικό περιβάλλον (Political)
- Το Οικονομικό περιβάλλον (Economical)
- Το Κοινωνικό περιβάλλον (Social)
- και τέλος το Τεχνολογικό περιβάλλον (Technological)

POLITICAL	ECONOMIC	SOCIAL	TECHNOLOGICAL
<ul style="list-style-type: none"> ● ecological/environmental issues ● current legislation home market ● future legislation ● international legislation ● regulatory bodies and processes ● government policies ● government term and change ● trading policies ● funding, grants and initiatives ● home market lobbying/pressure groups ● international pressure groups ● wars and conflicts 	<ul style="list-style-type: none"> ● home economy situation ● home economy trends ● overseas economies and trends ● general taxation issues ● taxation specific to product/services ● seasonality/weather issues ● market and trade cycles ● specific industry factors ● market routes and distribution trends ● customer/end-user drivers ● interest and exchange rates ● international trade/monetary issues 	<ul style="list-style-type: none"> ● lifestyle trends ● demographics ● consumer attitudes and opinions ● media views ● law changes affecting social factors ● brand, company, technology image ● consumer buying patterns ● fashion and role models ● major events and influences ● buying access and trends ● ethnic/religious factors ● advertising and publicity ● ethical issues 	<ul style="list-style-type: none"> ● technological ● competing technology development ● research funding ● associated/dependent technologies ● replacement technology/solutions ● maturity of technology ● manufacturing maturity and capacity ● information and communications ● consumer buying mechanisms/technology ● technology legislation ● innovation potential ● technology access, licensing, patents ● intellectual property issues ● global communications

Η πολιτική:

Το πολιτικό περιβάλλον περιλαμβάνει τις πολιτικές συνθήκες βάσει των οποίων καλείται να δράσει η επιχείρηση και να λάβει τις αποφάσεις της. Οι συνθήκες αυτές διαμορφώνονται από την πολιτική της εκάστοτε κυβέρνησης, από τη στάση των υπολοίπων κομμάτων που συμμετέχουν στην πολιτική ζωή του τόπου αλλά και από την επίδραση που έχουν συμφωνίες με άλλα κράτη.

Η οικονομική:

Το οικονομικό περιβάλλον αναφέρεται στα οικονομικά μεγέθη που επικρατούν τόσο στο περιβάλλον της επιχείρησης, στο βιομηχανικό αλλά και στην παγκόσμια οικονομία. Κάποια ενδεικτικά οικονομικά μεγέθη που θα πρέπει να εξετάζονται είναι ο ρυθμός ανάπτυξης της οικονομίας, τα επίπεδα πληθωρισμού και ανεργίας, τα επιτόκια των αγορών, η σταθερότητα των νομισμάτων.

Η κοινωνικοπολιτιστική:

Το κοινωνικό και πολιτιστικό περιβάλλον περιλαμβάνει παράγοντες όπως η αντιμετώπιση των γυναικών στο εργασιακό περιβάλλον, το μορφωτικό επίπεδο του πληθυσμού, οι δημογραφικές τάσεις όπως ο ρυθμός γεννήσεων, ο τρόπος ζωής των ανθρώπων, το εισόδημα. Γενικότερα οι αξίες, τα πιστεύω και οι αντιλήψεις των μελών της κοινωνίας θα πρέπει να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη μιας και τα άτομα τα οποία θα πρέπει να μελετηθούν θα είναι οι αυριανοί πελάτες της επιχείρησης.

Η τεχνολογική:

Η τελευταία κατηγορία του μακροπεριβάλλοντος είναι το τεχνολογικό περιβάλλον. Οι συνεχείς εξελίξεις και τα επιτεύγματα στην τεχνολογία και την επιστήμη, η άνοδος της πληροφορικής και τα νέα μέσα που εμφανίζονται για χρήση στην παραγωγή ή σε άλλες εργασίες οδηγούν τις επιχειρήσεις να ενσωματώνουν στη λειτουργία τους οτιδήποτε μπορεί να τις βοηθήσει να βελτιωθούν και διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους αποτελεσματικό

Το PEST προέρχεται από τα αρχικά των παραπάνω περιβάλλοντων (στα αγγλικά). Η ανάλυση PEST πολύ συχνά χρησιμοποιείται στο Πλάνο Marketing κατά την ανάλυση της παρούσας κατάστασης αναφορικά με το μακροπεριβάλλον. Ωστόσο αποτελεί από μόνη της ανεξάρτητο εργαλείο και μπορεί να εφαρμοστεί για οποιαδήποτε κατάσταση.

4.3.1.1 Πολιτικό Περιβάλλον

Στο Πολιτικό περιβάλλον εμπίπτει η πολιτική σταθερότητα, οι νόμοι, το πολιτικό καθεστώς και η μορφή κυβέρνησης. Αυτοί και άλλοι παράγοντες του περιβάλλοντος αυτού μπορούν ακόμα και να επιτρέψουν ή να απαγορεύσουν την λειτουργία μίας επιχείρησης. Στο πολιτικό περιβάλλον εντάσσεται επίσης και αυτό που λειτουργεί σε τοπικό επίπεδο (π.χ. τοπική και νομαρχιακή αυτοδιοίκηση κ.λ.π.). Η συμμόρφωση με τη νομοθεσία, τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις εσωτερικές Πολιτικές είναι πολύ σημαντική για την Εταιρεία μας.

Η διασφάλιση της Κανονιστικής Συμμόρφωσης αποτελεί προτεραιότητα του Διοικητικού Συμβουλίου της Εταιρείας. Η Κανονιστική Συμμόρφωση αντιπροσωπεύει μια ξεκάθαρη δέσμευση στις αρχές της ακεραιότητας, της διαφάνειας, της δικαιοσύνης, του επαγγελματισμού, του ομαδικού πνεύματος και του σεβασμού στους κανόνες, αρχές οι οποίες είναι απαραίτητο να διέπουν τη λειτουργία της Εταιρείας.

Για το σκοπό αυτό η Διοίκηση έχει καθιερώσει και εφαρμόζει **Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης** (το Σύστημα), το οποίο αφορά στη συμμόρφωση όλων – εργαζομένων και Διοίκησης – με τη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία της Εταιρείας, με τον Κώδικα Δεοντολογίας και με τις εσωτερικές Πολιτικές, με σκοπό την αποφυγή κινδύνων και άλλων νομικών συνεπειών για την Εταιρεία και τους εργαζόμενους. Με τον τρόπο αυτό όλοι ωφελούνται: η ίδια η Εταιρεία, οι εργαζόμενοι, οι πελάτες, οι προμηθευτές και οι μέτοχοι.

Η αποτελεσματικότητα του Συστήματος βασίζεται στη δέσμευση και στην υποστήριξη όλων: Διοίκησης και εργαζομένων.

Κύριοι άξονες του Συστήματος είναι:

- η πρόληψη της παραβατικής συμπεριφοράς και παράλληλα η τήρηση των Πολιτικών που προβλέπονται στο εν λόγω Σύστημα. Με τον τρόπο αυτό προστατεύεται τόσο η Εταιρία όσο και το προσωπικό από νομικές συνέπειες λόγω παραβατικής συμπεριφοράς και, επιπλέον, μειώνεται η πιθανότητα εμφάνισης κινδύνων σχετικών με τη φήμη και τη δημόσια εικόνα της Εταιρείας. Η πρόληψη επιτυγχάνεται ιδίως με:
 - την εκπαίδευση των εργαζομένων για τους κινδύνους που ενέχει τυχόν παράβαση βασικών κανόνων, όπως αυτών περί διαφθοράς, απάτης, κακής χρήσης προσωπικών δεδομένων, αλλοίωσης των οικονομικών καταστάσεων, διαρροής εμπιστευτικών επαγγελματικών πληροφοριών κλπ.
 - τα κανάλια επικοινωνίας που έχουν αναπτυχθεί με τους εργαζόμενους, προκειμένου αυτοί να θέτουν ερωτήματα σχετικά με την εφαρμογή του Κώδικα Δεοντολογίας και των Πολιτικών, σε περίπτωση που δεν είναι βέβαιοι για τον τρόπο χειρισμού ζητημάτων που προκύπτουν κατά την καθημερινή εργασία τους.
- ο εντοπισμός περιστατικών παραβατικής συμπεριφοράς και η ανταπόκριση σε αυτά. Με σκοπό την παροχή δυνατότητας καταγγελίας τυχόν περιστατικών παραβίασης των Πολιτικών, των κανονισμών και της ισχύουσας νομοθεσίας, η Εταιρεία καθιέρωσε την Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων και Καταγγελιών και τα σχετικά κανάλια επικοινωνίας.

Στα πλαίσια της Πολιτικής αυτής, οι εργαζόμενοι ή/και τρίτα πρόσωπα μπορούν επώνυμα ή ανώνυμα να υποβάλουν στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης μια καταγγελία ή να εκφράσουν προβληματισμό ή παράπονο σχετικά με τυχόν παραβιάσεις των Πολιτικών της Εταιρείας ή της νομοθεσίας. Δεν επιτρέπεται οποιαδήποτε πράξη αντιποίνων από τη διοίκηση ή άλλα όργανα της Εταιρείας, άμεσα ή έμμεσα, κατά οποιουδήποτε προσώπου που, με καλή πίστη, προβαίνει σε καταγγελία ή αναφορά σύμφωνα με τα ανωτέρω.

Η υπηρεσιακή λειτουργία που είναι υπεύθυνη για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης, υπάγεται απ' ευθείας στο Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου ΟΤΕ.

Το Σύστημα Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης της ΟΤΕ Academy επιθεωρήθηκε επιτυχώς από ανεξάρτητους εξωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι επιβεβαίωσαν την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών κανονιστικής συμμόρφωσης της Εταιρείας.

Για την υλοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Κανονιστικής Συμμόρφωσης στις εταιρείες του Ομίλου ΟΤΕ έχουν ορισθεί, σε όλες τις θυγατρικές του Ομίλου ΟΤΕ, Υπεύθυνοι Κανονιστικής Συμμόρφωσης.

Η Εταιρεία, βάσει της εγκεκριμένης από το Διοικητικό Συμβούλιο του Ομίλου ΟΤΕ, Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών Ομίλου ΟΤΕ, δέχεται και διαχειρίζεται παράπονα και καταγγελίες που αφορούν σε παραβίαση πολιτικών και διαδικασιών και της ισχύουσας νομοθεσίας (π.χ. μη συμμόρφωση με τον Κώδικα Δεοντολογίας, τις πολιτικές, ζητήματα σχετιζόμενα με το Νόμο Sarbanes -Oxley, τις οικονομικές καταστάσεις, τις σχέσεις μεταξύ εργαζομένων, καταχρήσεις, διακρίσεις, διαφθορά, κλοπή, ξέπλυμα χρήματος, οτιδήποτε θα μπορούσε να βλάψει τη φήμη της εταιρείας ή οποιαδήποτε προσπάθεια συγκάλυψης των ανωτέρω).

Στο πλαίσιο της Πολιτικής αυτής, οι εργαζόμενοι ή/και τρίτα πρόσωπα μπορούν επώνυμα ή ανώνυμα να αναφέρουν στο Γραφείο Κανονιστικής Συμμόρφωσης μια καταγγελία ή να εκφράσουν προβληματισμό ή παράπονο σχετικά με θέματα τυχόν παραβιάσεων των πολιτικών της εταιρείας ή της νομοθεσίας.

Σε περίπτωση υποβολής επώνυμης καταγγελίας, διαβεβαιώνεται ότι δεν θα υπάρχουν από πλευράς ΟΤΕAcademy αρνητικές συνέπειες (αντίποινα) για το πρόσωπο που υποβάλλει την καταγγελία. Διαχειρίζεται όλες τις καταγγελίες εμπιστευτικά. Προτού υποβληθεί μια καταγγελία (Tip -off), τονίζεται να λειφθούν υπόψη οι συνέπειες που είναι δυνατόν να έχουν οι παρεχόμενες πληροφορίες για τους εμπλεκόμενους.

Η πιο σημαντική αρχή της Πολιτικής Διαχείρισης Παραπόνων & Καταγγελιών είναι η προστασία της ανωνυμίας του καταγγέλλοντα, εκτός εάν πρόκειται για κακόβουλη καταγγελία ή εάν η αποκάλυψη της ταυτότητάς του επιβάλλεται από διάταξη νόμου.

Σε περίπτωση που η καταγγελία σας αναφέρεται σε συγκεκριμένα πρόσωπα, αυτά δικαιούνται, στο πλαίσιο άσκησης των δικαιωμάτων πρόσβασης, ενημέρωσης και αντίρρησης των άρθρων 11-13 του Ν. 2472/1997, να λάβουν γνώση της καταγγελίας και όλων των σχετικών αποδεικτικών στοιχείων.

Επισημαίνεται ότι εάν στην καταγγελία υπάρχει αναφορά σε φυσικά πρόσωπα δεν θα πρέπει να εμπεριέχονται στοιχεία που αποτελούν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα (αυτά που αφορούν σε φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή, στα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες).

4.3.1.2 Οικονομικό Περιβάλλον

Το Οικονομικό περιβάλλον αναφέρεται στην οικονομική ζωή μίας χώρας ή κοινωνίας. Παράγοντες που επηρεάζουν το Οικονομικό περιβάλλον είναι του επιτοκίου δανεισμού, ο ρυθμός του πληθωρισμού, η οικονομική ανάπτυξη, κ.α.

4.3.1.3 Κοινωνικό Περιβάλλον

Η δομή της κοινωνίας, οι αντιλήψεις των κατοίκων μίας συγκεκριμένης κοινότητας, τα δημογραφικά, ψυχογραφικά και άλλα κριτήρια σαφώς επηρεάζουν την επιχείρηση που δραστηριοποιείται σε αυτή τη κοινωνία και γι' αυτό μελετάται στην ανάλυση

Το Κ.Ε.Κ. ΟΤΕAcademy ιδρύθηκε το 2005 και είναι το 3ο σε μέγεθος μεταξύ των πιστοποιημένων Κ.Ε.Κ. από το Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.(κωδικός πιστοποίησης 4503-05). Στις δραστηριότητές του περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων:

- Η υλοποίηση προγραμμάτων κατάρτισης **ανέργων**, εργαζομένων και αυτοαπασχολούμενων με την συγχρηματοδότηση του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου, μέσω της συμμετοχής του σε ανοιχτούς δημόσιους διεθνείς διαγωνισμούς στο πλαίσιο του Ε.Σ.Π.Α.
- Η συμμετοχή σε **κοινοπραξίες** - ενώσεις εταιρειών για την υλοποίηση έργων κατάρτισης προσωπικού φορέων του Δημοσίου ή του ευρύτερου Δημοσίου τομέα και για την υλοποίηση διακρατικών συνεργασιών με σκοπό την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού.
- Η ανάπτυξη σύγχρονου εκπαιδευτικού υλικού, περιεχομένου & εργαλείων για τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών.
- Η συνεργασία με κορυφαίες επιχειρήσεις στον κλάδο τους, για την πρακτική εξάσκηση των καταρτιζομένων, αλλά και την προώθησή τους στην απασχόληση.
- Η ενίσχυση δράσεων που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και στην ευρύτερη διάδοση της δια βίου μάθησης και της δια βίου απασχόλησης.

4.3.1.3.1 Στα πλαίσια της Κοινωνικής Εταιρικής Ευθύνης η COSMOTE με την συνεργασία της ΟΤΕ Academy δημιουργούν το COSMOTE Start up. Καινοτόμες ιδέες μετατρέπονται σε αληθινές επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα υλοποιείται στο πλαίσιο της ενέργειας «Ο κόσμος μας, εσύ».



Το COSMOTE StartUp δημιουργήθηκε από την COSMOTE και την OTE Academy σε συνεργασία με την Ελληνική Εταιρεία Διοικήσεως Επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ), και τον φορέα επιχειρηματικότητας foundation. Απευθύνεται σε ανθρώπους με νέες ιδέες, οι οποίες, με τη σωστή καθοδήγηση και την υποστήριξη από ειδικούς, μπορούν να μεταμορφωθούν σε μία δυναμική επιχείρηση. Με το COSMOTE StartUp, δίνεται ουσιαστική ώθηση στην ελληνική επιχειρηματικότητα, καθώς προσφέρει τη δυνατότητα σε ομάδες που θα ξεχωρίσουν να παρακολουθήσουν ένα **ολοκληρωμένο πρόγραμμα σπουδών διάρκειας τριών μηνών** και να έρθουν σε επαφή με ελληνικές **επενδυτικές εταιρείες, ιδιώτες επενδυτές και επενδυτικά σχήματα** από το εξωτερικό.

Όμως το START UP δεν σταματά εδώ το κοινωνικό του πρόσωπο. Με το πρόγραμμα «Ο κόσμος μας, εσύ» η COSMOTE δίνει στον καθένα τη μοναδική δυνατότητα να δει την ιδέα του για έναν καλύτερο κόσμο, να γίνεται πραγματικότητα. Το πρώτο βήμα πραγματοποιήθηκε το Σεπτέμβριο του 2011, όταν η εταιρεία κάλεσε τον κόσμο να καταθέσει τη δική του ιδέα. Περισσότεροι από 7.500 άνθρωποι ανταποκρίθηκαν, εκφράζοντας τη δική τους επιθυμία. Η πρώτη ιδέα που ξεχώρισε και έγινε πραγματικότητα το Δεκέμβριο του 2011 ήταν η επιθυμία της Μαρίας Τσιούνη για έναν κόσμο γεμάτο παιδικά χαμόγελα, στο πλαίσιο της οποίας η COSMOTE κάλυψε σημαντικές ανάγκες του Χατζηκυριάκειου Ιδρύματος. Με τη δεύτερη ενέργεια, το «Πρόγραμμα Αλληλεγγύης στην Οικογένεια», σε συνεργασία με το

Κέντρο Υποδοχής και Αλληλεγγύης του Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ), έγινε πραγματικότητα η ιδέα της Ηλιάνας Καραβιώτη για τη στήριξη των οικογενειών που βρίσκονται σε ανάγκη. Η επιθυμία της Σόνιας Χαραλαμπίδου από τις Πρέσπες και της Δήμητρας Κουφίδου από τη Σαμοθράκη να βελτιώσουν την καθημερινότητα των ακριτικών περιοχών που κατοικούν, ήταν η αφορμή για την υλοποίηση της τρίτης ενέργειας. Η COSMOTE προχώρησε σε εργασίες αναστήλωσης και πλήρους ανακαίνισης δύο δημοτικών κτιρίων, του Πατουλίδειου Αθλητικού Κέντρου και της Δημοτικής Βιβλιοθήκης Λαιμού. Παράλληλα, ανακαινίστηκε πλήρως και παραδόθηκε το Πνευματικό Κέντρο στη Χώρα της Σαμοθράκη.

4.3.1.3.2 Μια ακόμα ενέργεια της ΟΤΕAcademy, ως πιστοποιημένο Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ), είναι να συμμετέχει στη δράση κατάρτισης και πιστοποίησης ανέργων που εξήγγειλε ο **Ο.Α.Ε.Δ** σχετικά με τη χορήγηση επιταγών κατάρτισης, ή αλλιώς “training vouchers”, για την πιστοποίηση ανέργων σε βασικές δεξιότητες χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ). Με την εμπειρία που διαθέτει στον τομέα της εκπαίδευσης και την ειδίκευση στον τομέα της τεχνολογίας, η ΟΤΕAcademy προσφέρει ότι πιο σύγχρονο στην εκπαίδευση των δικαιούχων με αποκλειστικές επιπλέον παροχές που προσφέρουν μεγαλύτερη αξία στους ανέργους που βρίσκονται στη διαδικασία εξεύρεσης εργασίας. Εκτός από τις 100 ώρες βασικής εκπαίδευσης, η ΟΤΕAcademy προσφέρει δωρεάν στους συμμετέχοντες 20 επιπλέον ώρες εκπαίδευσης για σύνταξη βιογραφικού, προετοιμασία για την καλύτερη επιλογή εργασίας και εκπαίδευση για επιτυχή επαγγελματική συνέντευξη. Στις σύγχρονες αίθουσες πληροφορικής της ΟΤΕAcademy, οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα θα εκπαιδευτούν σε Microsoft Office 2007, το λογισμικό που χρησιμοποιούν πλέον οι περισσότερες επιχειρήσεις στην Ελλάδα, ενώ μετά από εξετάσεις θα λαμβάνουν πιστοποίηση ECDL, του πλέον αναγνωρισμένου πιστοποιητικού γνώσεων Η/Υ. Η μεγάλη ποικιλία των τμημάτων που παρέχεται (ταχύρρυθμα – εντατικά – κανονικά) δίνει τη δυνατότητα προσαρμογής της παρακολούθησης του προγράμματος στις ανάγκες των εκπαιδευομένων της.

4.3.1.3.3 Η ΟΤΕAcademy επίσης δείχνοντας το κοινωνικό της πρόσωπο ενοικιάζει ή παρέχει δωρεάν χώρους σε δήμους και πρόσκοπους αφού διαθέτει και μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα .



4.3.1.4 Τεχνολογικό Περιβάλλον

Το τεχνολογικό περιβάλλον έχει και αυτό καθοριστικό ρόλο στην διαμόρφωση του Μακροπεριβάλλοντος. Οι καινοτομίες, τα εμπόδια εισόδου που σχετίζονται με τεχνολογικά επιτεύγματα καθώς και η μεταφορά της τεχνολογίας αποτελούν κρίσιμα ζητήματα που προσδιορίζονται σε αυτό το σημείο.

Η OTEAcademy είναι πιστοποιημένος συνεργάτης εκπαίδευσης των μεγαλύτερων διεθνών φορέων και ινστιτούτων. Έχει εξασφαλίσει σημαντικές αποκλειστικές συνεργασίες και παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα υψηλού επιπέδου που καταλήγουν στην αντίστοιχη πιστοποίηση. Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα της OTEAcademy διεξάγονται από πιστοποιημένους εισηγητές με πολυετή εμπειρία. Διαθέτει σύγχρονα εργαστήρια με εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας.

Πιο συγκεκριμένα, η **OTEAcademy** είναι:

- Το μόνο πιστοποιημένο εκπαιδευτικό κέντρο της Alcatel- Lucent Enterprise στη Ν.Α. Ευρώπη
- Ο μοναδικός πιστοποιημένος συνεργάτης της Oracle στην Ελλάδα
- Πιστοποιημένη ακαδημία Cisco
- Gold Certified Partner της Microsoft
- HP partner - ο συνεργάτης που προσφέρει το ολοκληρωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τις τεχνολογίες και τα προϊόντα της HP

Τα σεμινάρια της OTEAcademy στις **Τεχνολογίες Πληροφορικής** στοχεύουν στην εξειδίκευση των εκπαιδευόμενων σε ειδικότητες ανάλογες με τις ανάγκες των θέσεων εργασίας τους. Ακολουθούν τις εξελίξεις σε θέματα Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο με τη χρήση σύγχρονων εργαστηρίων εφοδιασμένων με εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας.

- Cisco
- Alcatel -Lucent Enterprise
- Hewlett Packard
- Oracle
- Microsoft
- Unix - 2 - Linux
- ITILv3
- Information Technology Goverance
- Cloud
- ISO /IEC 20000

- ISO /IEC 27002
- Sourcing
- Τεχνολογίες Δικτύων
- Πληροφοριακά Συστήματα / Εφαρμογές

Η OTEAcademy είναι ευέλικτη και διαθέσιμη, να υλοποιήσει οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ζητηθεί, όσο εξειδικευμένο και αν είναι.

Στην OTEAcademy διατίθενται δοκιμασμένες μεθοδολογίες, επίπεδα εξειδίκευσης για πολύπλοκα κατανεμημένα υπολογιστικά περιβάλλοντα, καθώς και η πιο ευέλικτη και προσαρμοσμένη εκπαίδευση.

Η OTEAcademy είναι ευέλικτη και έχει τη δυνατότητα να υλοποιεί οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ζητηθεί, όσο εξειδικευμένο και αν είναι. Έχοντας όπλο την τεχνολογία, δημιουργεί πρότυπες εγκαταστάσεις παρέχοντας δωρεάν Wi Fi, διαδραστικές flat οθόνες και οθόνες tablet.

Επιτυγχάνει έτσι, να δημιουργήσει ένα άρτιο τεχνολογικά εκπαιδευτικό κέντρο. Ένα τεχνολογικό επίτευγμα είναι το S.T.A.R.S (Systematic Training Approach to Raise Sales): Μία διαδραστική πλατφόρμα ασύγχρονης e-learning εκπαίδευσης, ειδικά σχεδιασμένη για εταιρείες που διαθέτουν σημεία λιανικής πώλησης καθώς μεγιστοποιεί τα οφέλη των καταστημάτων με υψηλή εποχικότητα και βελτιστοποιεί τα αποτελέσματα σημείων πώλησης με χαμηλή επισκεψιμότητα.



4.3.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΙΚΡΟΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ

Για να μπορέσουν τα στελέχη της επιχείρησης να προχωρήσουν στην ανάπτυξη της στρατηγικής της και των βημάτων που θα πρέπει να ακολουθηθούν για να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης προχωρούν και σε ανάλυση των δυνατών και αδυνάτων σημείων της αλλά και των ευκαιριών και απειλών του περιβάλλοντος

Ανάλογα με την ανάλυση PEST με εφαρμογή στο περιβάλλον των επιχειρήσεων είναι και η ανάλυση **SWOT**. Σκοπός της ανάλυσης SWOT είναι ο προσδιορισμός του βαθμού στον οποίο η σημερινή πορεία του οργανισμού και οι δυνατότητες και οι αδυναμίες του είναι σχετικές και δυνατές να συνεργαστούν με τις αλλαγές στο περιβάλλον.

Η ανάλυση αυτή αντιστοιχεί στις λέξεις:

- **S-Strengths** δυνατότητες
- **W-Weaknesses** αδυναμίες
- **O-Opportunities** ευκαιρίες
- **T-Threats** απειλές

The organisation	Strengths – S 1. Existing brand 2. Existing customer base 3. Existing distribution	Weaknesses – W 1. Brand perception 2. Intermediary use 3. Technology/skills 4. X-channel support
Opportunities – O 1. Cross-selling 2. New markets 3. New services 4. Alliances/Co-branding	SO strategies Leverage strengths to maximise opportunities = Attacking strategy	WO strategies Counter weaknesses through exploiting opportunities = Build strengths for attacking strategy
Threats – T 1. Customer choice 2. New entrants 3. New competitive products 4. Channel conflicts	ST strategies Leverage strengths to minimise threats = Defensive strategy	WT strategies Counter weaknesses and threats = Build strengths for defensive strategy

4.3.2.1 Ευκαιρίες

Την τελευταία δεκαετία η Ελλάδα εισήλθε σε μία κρίσιμη καμπή της σύγχρονης ιστορίας της, καθώς οι οικονομικές πολιτικές των τελευταίων δεκαετιών την έχουν οδηγήσει στα πρόθυρα της χρεοκοπίας.

Το 2009, ο κ. Δημήτρης Β. Πατουλιάς, καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών, έγραψε ένα βιβλίο για την κρίση και το μάνατζμεντ, ενώ η κρίση «έτρεχε» και το μάνατζμεντ επανατοποθετείτο απέναντι στη νέα ελληνική και παγκόσμια πραγματικότητα. Τίτλος του «Η κρίση αλλάζει τη ζωή μας και το Μάνατζμεντ» (Εκδόσεις Κριτική). Σήμερα, πεσούσης ήδη της κοινωνικής και οικονομικής κρίσης, διαβάζουμε το νέο βιβλίο του, μέσα από το οποίο επισημαίνει «τις δυνατότητες που παραμένουν κοιμώμενες και αναξιοποίητες».

Με επιστημονική τεκμηρίωση, για έναν οργανωμένο τρόπο με τον οποίο μπορεί να αντιμετωπισθούν τα τρέχοντα και επείγοντα ζητήματα μέσα από τη διαχείριση και την αλλαγή τους, μας ξαναθύμισε ότι το κακό μάνατζμεντ είτε η

απουσία του πληρώνονται ακριβά. Τίτλος του νέου βιβλίου του «Διαχειρίζομαι και Αλλάζω.

Ταυτοχρόνως και επειγόντως» (Εκδόσεις Κριτική). Και είναι αυτές οι δύο λέξεις «ταυτοχρόνως και επειγόντως» που ανάβουν τα απανταχού «κόκκινα λαμπάκια», γιατί υποδεικνύουν «πράγματα που μπορούν να αρχίσουν τώρα». Με άμεσα αποτελέσματα για την πορεία μας προς την έξοδο από το σημερινό κοινωνικό και οικονομικό αδιέξοδο.

Είναι μια πρόταση για την οργανωμένη διαχείριση των αλλαγών και την αντιμετώπιση των προβλημάτων, μέσα από «μιαν άλλη τεχνοπολιτική, διοικητική αντίληψη, που είναι εφικτή μέσα στην κρίση». Άλλωστε και από το προηγούμενο βιβλίο του, για το οποίο ο κ. Παπούλιας είχε μιλήσει στην «Κ», είχε υπογραμμίσει ότι «γράφτηκε για να επισημάνει μια διαφανόμενη ευκαιρία για την ελληνική οικονομία και τη διοίκηση της χώρας, που για πολλοστή φορά μπορεί να πάει χαμένη». Ειδικότερα, για τις επιπτώσεις της κρίσης στην τέχνη της διοίκησης -στο μάνατζμεντ- είχε εκφράσει την πεποίθηση ότι αυτό αλλάζει οριστικά. Και ότι το παραδοσιακό μάνατζμεντ ανατρέπεται εκ των πραγμάτων.

Από τότε, με το βιβλίο εκείνο, ο συγγραφέας είχε ανοίξει τη συζήτηση «χωρίς υπερβολές και εξάρσεις», για την ανάδειξη νέων πρακτικών και αντιλήψεων για τον πολιτικό, οικονομικό και κοινωνικό ρόλο του μάνατζμεντ που, χωρίς να χάσει την έμφαση στην αποτελεσματικότητα, «μπορεί να δημιουργήσει το καινούργιο, να επισημάνει το ελπιδοφόρο και να προσδιορίσει το καινοτόμο, το συλλογικό και το ανθρώπινο».

Υπογράμμισε ότι «το μάνατζμεντ, η τέχνη της διοίκησης, γίνεται η τέχνη των αλλαγών και των μετασχηματισμών». Και ότι, μετά τις πρόσφατες εμπειρίες, είναι εμφανής η τάση αναθεώρησης και ολοκλήρωσής του. Επίσης, ότι το μάνατζμεντ είναι πρώτα απ' όλα μια αντίληψη για το καλύτερο, που ωστόσο υποτιμήθηκε από τις κυβερνήσεις και το κράτος ως εργαλείο προγραμματισμού και επιδίωξης της μέγιστης αποτελεσματικότητας και, ουσιαστικά, προτιμήθηκε η παλαιότερη εκδοχή του - αυτή της γραφειοκρατίας για την τήρηση των κανόνων και των διαδικασιών στη διεκπεραίωση των εργασιών και των σχέσεων του πολίτη και των επιχειρήσεων με το κράτος.

Για τον ιδιωτικό τομέα «το μάνατζμεντ έγινε σταδιακά αποδεκτό και τελικά αναγκαίο, ως μια ευρύτερη αντίληψη συνδυασμού πολλών παραγόντων, με σκοπό την εδραίωση και υλοποίηση στόχων και προγραμμάτων. Έγινε αυτοσκοπός και

μερικές φορές αποθεώθηκε», ενώ παραμένει ως τέτοιο και σήμερα, με άλλες προτεραιότητες.

Με το πρώτο βιβλίο, ο καθηγητής Παπούλιας απευθύνθηκε «σε όλους εκείνους που πιστεύουν ότι εχθρός του καλού είναι το καλύτερο. Ιδιαίτερα για τη χώρα μας όπου το μάνατζμεντ είναι τέχνη καινούργια και εν πολλοίς άγνωστη. Μια τέχνη, η τέχνη της διοίκησης, που μπορεί να ευαισθητοποιήσει το κράτος, τις επιχειρήσεις και τους πολίτες για την παραγωγή συγκεκριμένων αποτελεσμάτων, τη διοίκηση έργων, την οργάνωση της εργασίας και την προαγωγή του πλούτου και των ιδεών. Το μάνατζμεντ με κατάλληλες πρωτοβουλίες μπορεί να συμπληρώσει κενά και να βελτιώσει ατέλειες. Να υπερβεί και να απομονώσει τη διαφθορά που είναι παγκόσμια και στον τόπο μας έχει ριζώσει ως ασθένεια μεταδοτική και με καταστροφικά αποτελέσματα».

Με δεδομένη, λοιπόν, την ταχύτητα των εξελίξεων και το απρόβλεπτο των επιπτώσεων της κρίσης, στις απόψεις του για την οικονομική κρίση και την επανατοποθέτηση της Τέχνης του Management στη ζωή και στη δράση των επιχειρησιακών οργανώσεων, προέτασε ότι «οι επιχειρήσεις δημιουργούνται και διοικούνται από ανθρώπους που έχουν πάθος και αγάπη για την πρόοδο και την κοινωνική ευημερία. Έχουν σκοπούς και οράματα, αναζητούν τις καλύτερες λύσεις όταν συναντούν δυσκολίες, επινοούν νέες τεχνολογίες και καινοτομίες, μαθαίνουν μέσα από εμπόδια και νέες επινοήσεις». Επεσήμανε επίσης ότι «από πολλούς εκτιμάται ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη θα μπορούσε να είναι το νέο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των μεγάλων επιχειρησιακών οργανώσεων για τη νέα περίοδο» και ότι χρειάζεται μια επανατοποθέτηση στόχων, ιδεών και αξιών «και σ' αυτή την κατεύθυνση η εμπειρία του παρελθόντος πρέπει να αξιοποιηθεί καταλλήλως και να συνδυασθεί με το μέλλον, που γίνεται περισσότερο δυσδιάκριτο λόγω της αβεβαιότητας και της πολυπλοκότητας της σύγχρονης παγκόσμιας πραγματικότητας».

Σήμερα, στο νέο βιβλίο του, που είναι μια πρόταση για την επείγουσα και ταυτόχρονη διαχείριση και αλλαγή σε συνθήκες κρίσης, ο συγγραφέας τονίζει ότι «σε συνθήκες κρίσης τα πράγματα λαμβάνουν συνεχώς διαφορετική μορφή και σχήμα. Οι μεταρρυθμίσεις και οι αλλαγές απαιτούν ευελιξία και προσαρμοστικότητα». Και δίνει το αισιόδοξο στοιχείο, ότι υπό προϋποθέσεις, ακόμη και τα πολύ δύσκολα γίνονται προσεγγίσιμα και ευκρινέστερα, ενώ το τελικό ζητούμενο είναι ευκολότερο απ' ό,τι πιστεύεται.

Για την εταιρία η κρίση είναι ευκαιρία γιατί αναγκάζεται όπως και όλες οι επιχειρήσεις άλλωστε λόγω της κατάστασης , να μειώσει τον προϋπολογισμό της και επειδή η συγκεκριμένη είναι χρηματοοικονομικά δυνατή εφόσον βάση και τον ισολογισμό των 2 τελευταίων ετών 2012-2013 , είναι κερδοφόρα .

Η οικονομική κρίση φέρει ανάγκη για νέα πράγματα , καινοτομίες . Ετσι δεν αναλώνονται και αλλάζουν προσωπικό .

4.3.2.2 Απειλές

Η εταιρία όπως έχουμε προ αναφέρει είναι θυγατρική της ΟΤΕ οπότε εφόσον φέρει το όνομα μιας τέτοιας μητρικής επιχείρησης , η μόνη απειλή που θα μπορούσε να έχει είναι ο εαυτός της .

4.3.2.3 Αδυναμίες

Η ΟΤΕ σαν εταιρία έχει πολλά καλά τα οποία έχουμε αναλύσει αλλά και κακά στοιχεία που φαίνονται να επηρεάζουν στην αγορά . Η ΟΤΕAcademy λοιπόν ως θυγατρική φέρει τον βαρύ αυτό τίτλο με όλα τα αρνητικά που συνδέονται αντ' αυτού . στην αγορά έχει κυκλοφορούν οι φήμες ότι η εξυπηρέτηση δεν είναι αυτή που αρμόζει . επίσης, πολύ σημαντικό θα ήταν να αναφερθεί ότι χωροταξικά δεν είναι και η καλύτερη θέση που θα μπορούσε να έχει μια τέτοια επιχείρηση εφόσον βρίσκεται βόρεια .

Η αδύναμη επικοινωνία marketing μπορεί να σπαταλήσει τα χρήματα μιας εταιρίας και να βλάψει τη ταυτότητα της μάρκας .Για να μην γίνει κάτι τέτοιο θα πρέπει να βρεθεί τρόπος τα προϊόντα τις κάθε εταιρίας να μένουν στο μυαλό των καταναλωτών και η διάρκεια της ζωής τους να είναι μεγαλύτερη.

Βελτίωση της επικοινωνίας marketing, δίνει ξεκάθαρα και ισχυρά μηνύματα, δημιουργίας δυνατής προσωπικότητας της μάρκας και επικέντρωση της προσοχής του κοινού σε αυτή.

4.3.2.4 Δυνατότητες

Το βασικότερο δυνατό σημείο της εταιρίας είναι η επωνυμία της , δηλαδή το όνομα που επικρατεί για αυτήν στην ανταγωνιστική αγορά της εκπαίδευσης . Όσον αφορά τους μετόχους της βέβαια που αποδίδουν πρόσθετο κύρος και ασφάλεια , πρέπει να αναφέρουμε ότι προσθέτουν κύρος στην επιχείρηση . Βάση του ονόματος της ,της φήμης αλλά και της καλής πορεία της στο χώρο, παρέχονται δυνατότητες και ευκαιρίες που μια μικρότερη εταιρία δεν θα είχε την δυνατότητα να εκμεταλλευτεί. Τέτοιες δυνατότητες είναι η συμμετοχή της στο Χ.Α.Α (Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών). Ίσως μικρότερες επιβαρύνσεις στο τρόπο φορολογίας της κ.τ.λ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΕ ΚΡΑΤΙΚΟΥΣ –ΙΔΙΩΤΙΚΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ

5.1 Μία από της βασικές συνεργασίες της ΟΤΕ Academy είναι και αυτή με την εταιρία **A.C.TA A.E**, τεχνοβλαστό του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Στην συνέχεια αναφερόμαστε στον **ορισμό** και την **έννοια τεχνοβλαστός** όπως επίσης και στην ανάλυση της εταιρίας αυτής.



Τεχνοβλαστός ή αλλιώς Spin-off

Μια εταιρία Spin -off είναι μια νέα επιχειρηματική οντότητα που σχηματίζεται για να εμπορευματοποιήσει ένα ή περισσότερα στοιχεία εφευρέσεων που προέκυψαν από την ερευνητική εργασία της μητρικής εταιρίας .

Η μητρική εταιρία, σχηματίζει έτσι μια εταιρεία Spin -off ,που μερικές φορές είναι μια εναλλακτική λύση για την δανειοδότηση και πιστοποίηση μιας καθιερωμένης ήδη επιχείρησης.

Η δανειοδότηση είναι πάντα δυνατή και με νόημα. Η δημιουργία ενός spin -off μπορεί επίσης να είναι ένας κατάλληλος τρόπος εμπορευματοποίησης , όταν υπάρχει ανάγκη να αναπτυχθεί μια τεχνολογία για την εξαγωγή της περαιτέρω εμπορικής αξίας του προϊόντος , ή όταν η ομάδα γύρω από την τεχνολογία είναι έντονα επιχειρηματική.

Η **A.C.TA(Aristotle Certification Training Assessment)AE**. Είναι ένας τεχνοβλαστός που ιδρύθηκε με φορέα το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης με σκοπό από την αρχή της πορείας της στο χώρο, την πιστοποίηση ανθρώπινου δυναμικού.

Οι πρώτες δραστηριότητες πιστοποίησης γνώσεων Πληροφορικής από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο ανάγονται στο 1994 οπότε και διαπιστώθηκε η επιτακτική ανάγκη για υψηλού επιπέδου και με επιστημονικά κριτήρια πιστοποίηση γνώσεων αυτού του είδους. Οι δραστηριότητες έγιναν σε συνεργασία με το ΕΛΚΕΠΑ διήρκεσαν από το έτος 1994 έως το 1996, και αφορούσαν την κατάρτιση και πιστοποίηση καθηγητών μέσης εκπαίδευσης.

Στη συνέχεια, και στα πλαίσια ειδικού προγράμματος του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, καταρτίστηκαν και πιστοποιήθηκαν στελέχη του Υπουργείου Παιδείας και καθηγητές μέσης εκπαίδευσης, από το έτος 1997 έως το έτος 2000).

Έχοντας λοιπόν αποκτήσει τεχνογνωσία στην Πιστοποίηση των γνώσεων χειρισμού Η/Υ από το Α.Π.Θ., στοχεύει να προσφέρει σε όλους τους πολίτες της χώρας μας αλλά και στο εξωτερικό, αξιόπιστα Πιστοποιητικά γνώσεων χειρισμού Η/Υ, υιοθετώντας και εφαρμόζοντας αξιόπιστες και αδιάβλητες διαδικασίες εξετάσεων ,επιπλέον δεσμεύτηκε να πορευτεί έχοντας ως κεντρικό άξονα της εταιρικής της κουλτούρας και των στρατηγικών της στόχων την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων έχει αναπτύξει και εγκαταστήσει ένα **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας** σύμφωνα με τις απαιτήσεις των Διεθνών

Προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9001/2008 και ΕΛΟΤ EN ISO /IEC 17024 μέσα από το οποίο:

- Εφαρμόζει όλες τις κείμενες Νομοθετικές Διατάξεις.
- Ενημερώνει όλα τα εμπλεκόμενα μέρη για τις διαδικασίες εξέτασης, αξιολόγησης και πιστοποίησης.
- Παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα του σχήματος Πιστοποίησης.
- Θέτει, παρακολουθεί και επιτυγχάνει τους αντικειμενικούς της στόχους.

Προχώρηση: στη δημιουργία του Τεχνοβλαστού ACTA Α.Ε

με σκοπό την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών πιστοποίησης σε πανελλαδική κλίμακα, αλλά και στο εξωτερικό. Η ACTA φιλοδοξεί να πορευθεί με βάση το κύρος του φορέα από τον οποίο προέρχεται, το Α.Π.Θ.

5.2 Ακόμα, OTEAcademy, επίσημος συνεργάτης της **HP**, προσφέρει το ολοκληρωμένο και πλήρως ενημερωμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα για τις τεχνολογίες και τα προϊόντα **HP**.

Με την συνεργασία της HP στην OTE Academy γίνεται η αξιοποίηση εφαρμογών e-Learning (ηλεκτρονική μάθηση), και ειδικότερα, η Hewlett -Packard υλοποίησε την πλατφόρμα e-Learning της OTE Academy, Σύμφωνα με την OTE Academy, η πλατφόρμα e-Learning που υλοποίησε η HP αναβαθμίζει τη διαδικασία παροχής υπηρεσιών στους πελάτες της OTEAcademy, τόσο στους εργαζομένους του συνόλου του ομίλου OTE, όσο και της ευρύτερης ιδιωτικής αγοράς και του δημοσίου τομέα, προσφέροντας σύγχρονες μεθόδους εκπαίδευσης στις εγκαταστάσεις της OTEAcademy, αλλά και απομακρυσμένα (από απόσταση), χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του εκπαιδευόμενου.

Το σύστημα μπορεί να υποστηρίξει έως 1.000 ταυτόχρονες συμμετοχές σε εκπαιδευτικά προγράμματα (ασύγχρονους εκπαιδευόμενους) και διαθέτει σημαντικές δυνατότητες επεκτασιμότητας, προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί σε μελλοντικές ανάγκες της OTEAcademy.

5.3 Ένας ακόμα στρατηγικός συνεργάτης της OTEAcademy, είναι η **Ian Farmer Associates** για την Ελλάδα και τα Βαλκάνια, όπου παρέχει αποκλειστικά

ολοκληρωμένη λύση στην ανάπτυξη των πωλήσεων, τους "Κάνοντας Sales Count". **Ian Farmer Associates** έχει παραδώσει το μάρκετινγκ και τις πωλήσεις με εμπειρία για περισσότερα από 20 χρόνια στην Ευρώπη και τις ΗΠΑ.

Το πρόγραμμα **sale meeting** (ανάπτυξης των πωλήσεων) αποτελεί μια ολοκληρωμένη λύση για την κατάρτιση και την ανάπτυξη των πωλήσεων που αφορούν τις δεξιότητες και τις τεχνικές που επικεντρώθηκε στην "ΠΩΣ" για να κάνει μια πώληση και όχι στο "τι" πουλάμε.

Τα προγράμματα αυτά είναι ιδανικά για την κάλυψη των αναγκών των συγκεκριμένων πωλήσεων της ομάδας σας, εξασφαλίζοντας ότι θα μάθουν πώς να κάνουν την επιτυχή πώληση και να κλείσει τη συμφωνία.

Οι υπηρεσίες μας κατάρτιση **Ανάπτυξη πωλήσεων** έχουν προσφερθεί με επιτυχία σε ομάδες πωλήσεων των μεγάλων εταιρειών, όπως: OTE, Cosmote και OTEGlobe

5.4 Μια ακόμα συνεργασία είναι η ακόλουθη:



Στη **CISCO** προτεραιότητα έχουν οι πελάτες και αποτελεί εγγενές στοιχείο μας η δημιουργία μακροχρόνιων συνεργασιών μαζί τους, καθώς και η από κοινού προσπάθεια εντοπισμού των αναγκών και εύρεσης λύσεων που θα υποστηρίξουν την επιτυχία τους. Από την απαρχή της ίδρυσής της, η Cisco προτείνει λύσεις που στοχεύουν στην αντιμετώπιση των ιδιαίτερων προκλήσεων των πελατών της.

Οι Len Bosack και Sandy Lerner, που εργαζόταν για το Πανεπιστήμιο του Stanford, ήθελαν να επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

από τα γραφεία τους που βρίσκόντουσαν σε διαφορετικά κτήρια. Αυτό όμως ήταν αδύνατο λόγω έλλειψης σχετικής τεχνολογίας.

Έπρεπε λοιπόν να εφευρεθεί μια τεχνολογία που θα μπορούσε να εξυπηρετεί διαφορετικά τοπικά πρωτόκολλα επικοινωνίας. Αποτέλεσμα της λύσης που βρήκαν για να ανταπεξέλθουν σε αυτήν την πρόκληση ήταν η γέννηση του δρομολογητή πολλαπλών πρωτοκόλλων (multi -protocol router).

Από τότε η Cisco συνέβαλε στη χάραξη του μέλλοντος του Internet δημιουργώντας ανεκτίμητη αξία και ευκαιρίες για τους πελάτες, τους εργαζόμενους, τους επενδυτές και το δίκτυο συνεργατών της και καθιερώθηκε ως ένας παγκόσμιος ηγέτης στο χώρο των υπηρεσιών δικτύων, μεταμορφώνοντας τον τρόπο με τον οποίο ο κόσμος συνδέεται, επικοινωνεί και συνεργάζεται

Η **OTEAcademy**, πιστοποιημένη **Ακαδημία Cisco**, παρέχει **εκπαιδευτικά προγράμματα** υψηλών τεχνολογικών προδιαγραφών που καταλήγουν σε διεθνώς αναγνωρισμένες **πιστοποιήσεις** στις τεχνολογίες **Cisco**.

Η εκπαιδευτική διαδικασία υλοποιείται σε σύγχρονα εργαστήρια, πλήρως εξοπλισμένα, ενισχύοντας την αποτελεσματικότητα της πρακτικής εξάσκησης, ενώ παράλληλα πραγματοποιείται από πιστοποιημένους **Cisco Academy** εκπαιδευτές με μεγάλη εμπειρία στο αντικείμενο τους.

Το πρόγραμμα της **Cisco** είναι σχεδιασμένο με τέτοιο τρόπο, ώστε να καλύπτει τις απαιτήσεις οποιουδήποτε δικτυακού εξοπλισμού. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει διαδραστική διδασκαλία με ομαδικές συζητήσεις κατά τις οποίες οι εκπαιδευόμενοι ανταλλάσσουν γνώσεις και εμπειρίες, διευρύνοντας με αυτόν τον τρόπο το γνωστικό τους πεδίο, έτσι ώστε να δίνουν λύσεις σε κάθε πρόβλημα.

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα είναι τα εξής:

- CCNA: Cisco Certified Network Associate
- CCDA: Cisco Certified Design Associate
- CCNP: Cisco Certified Network Professional
- CCNP Voice: Cisco Certified Network Professional Voice
- CCDP: Cisco Certified Design Professional

Οι συμμετέχοντες λαμβάνουν εκπαιδευτικό υλικό σε ηλεκτρονική μορφή, έχοντας τη δυνατότητα πρόσβασης και από το σπίτι. Πλεονέκτημα αποτελεί η διερεύνηση των αναγκών των εκπαιδευομένων μέσα από συχνές αποτιμήσεις του επιπέδου γνώσεων και δεξιοτήτων με αποτέλεσμα τα υψηλά ποσοστά επιτυχίας κατά τη διαδικασία πιστοποίησης.

Η OTEAcademy είναι ευέλικτη και έχει τη δυνατότητα να υλοποιεί οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ζητηθεί, όσο εξειδικευμένο και αν είναι.

Το εκπαιδευτικό υλικό διατίθεται στα Αγγλικά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

6.1 F.L.Ex.: Εκπαιδευτικά Προγράμματα Τα προγράμματα Ξένων Γλωσσών της OTEAcademy είναι σχεδιασμένα ώστε να καλύπτουν τις διαφορετικές εκπαιδευτικές ανάγκες όλων των εκπαιδευόμενων στοχευμένα, άμεσα και αποτελεσματικά.

Η νέα μεθοδολογία της OTEAcademy, για όσους θέλουν να μάθουν ξένες γλώσσες προσαρμοσμένες στις επαγγελματικές τους ανάγκες και θέση. Με το F.L.E.X το εκπαιδευτικό πρόγραμμα είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες και το επίπεδο των εκπαιδευόμενων. Το ίδιο ισχύει και για το εκπαιδευτικό υλικό.

ΟΜΑΔΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Ολιγομελή τμήματα Αγγλικών (5-7 ατόμων) για όλα τα επίπεδα, με δυνατότητα πιστοποίησης σε όλα τα αναγνωρισμένα πτυχία γλωσσομάθειας.

ΑΤΟΜΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Ατομικά μαθήματα Αγγλικών για εκείνους που επιθυμούν να βελτιώσουν και να εξασκήσουν τη γλώσσα, βάσει των εκάστοτε αναγκών τους.

Η **OTEAcademy** έχει την εμπειρία και τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει ατομικά και ομαδικά εκπαιδευτικά προγράμματα για τις ακόλουθες γλώσσες: Βουλγαρικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Ελληνικά, Ισπανικά, Ιταλικά, Ρωσικά, Σερβικά, Τουρκικά.

6.2 Η OTEAcademy και η **XPLAIN** αλλάζουν τα δεδομένα της εκπαίδευσης στελεχών στα Social Media με 5 μοναδικά Εργαστήρια.

Τα εργαστήρια είναι σχεδιασμένα ώστε να καλύπτουν τις εξειδικευμένες ανάγκες διαφορετικών κλάδων. Εστιάζουν περισσότερο σε πρακτική γνώση και λιγότερο σε θεωρητικές πληροφορίες.

Μετά την επιτυχημένη διεξαγωγή των 2 πρώτων εργαστηρίων τα οποία απευθύνονταν στους επαγγελματίες της αγοράς του αυτοκινήτου αλλά και των FMCG, ακολουθεί το τρίτο προγραμματισμένο εργαστήριο το οποίο απευθύνεται σε στελέχη της αγοράς του retail.

Σκοπός εργαστηρίου:

Το συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα έχει στόχο να εφοδιάσει τους συμμετέχοντες με τις γνώσεις και τα εργαλεία που χρειάζονται προκειμένου να δρομολογήσουν σωστά τη Social Media στρατηγική για το brand τους. Συνδυάζει τη θεωρία με την πρακτική εξάσκηση & περιλαμβάνει εξειδικευμένα case studies από την αγορά του Retail.

Αντικείμενο εργαστηρίου

- Μετάβαση από τα Social Media στις Social Business συνθήκες
- Παραδείγματα & case studies της αγοράς του retail
- Αναγνώριση των KPIs
- Τρόποι μέτρησης του ROI
- Τρόποι ενσωμάτωσης των Social Networks στο επικοινωνιακό πλάνο των brands
- Ετοιμότητα εφαρμογής των γνώσεων και των πρακτικών στα Social Media στην καθημερινή εργασία

(**XPLAIN** : Είναι ένα Digital Agency Boutique , Πάθος για το Social Web , προσφέρει Value-for - Money Υπηρεσίες Premium και Committed to.)

Ενσωματώνονται μάρκες στη ζωή και δημιουργούμε πρωτοποριακή online περιεχόμενο για τους πελάτες μας και την μοναδική online εμπειρία για τους πελάτες τους, Μέσω:

- Κοινωνική Media Marketing & Ενεργοποίηση
- Word of Mouth (WOM) Μάρκετινγκ
- Διαφήμιση Social Media
- απευθείας σύνδεση διαχείριση φήμης
- Κατάρτιση Social Media.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ-ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ -ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Η εκπαίδευση στα Πληροφοριακά Συστήματα βοηθά τους χρήστες να συλλέγουν, να χρησιμοποιούν και να κατανοούν τις πληροφορίες και τις διαδικασίες με κύριο στόχο την καταγραφή, την οργάνωση και τη χρήση των πληροφοριών της εταιρείας

7.1 CXPA – Customer Experience Professionals Association – Η OTEAcademy, είναι μέλος της CXPA (Customer Experience Professionals Association) από τον Δεκέμβριο του 2012. Ο CXPA – Customer Experience Professionals Association, είναι ένας διεθνής, μη κερδοσκοπικός οργανισμός αφιερωμένος στην εξέλιξη & την ανάπτυξη των καλύτερων πρακτικών διαχείρισης της εμπειρίας των πελατών.

Στόχος της OTEAcademy είναι μέσω των σχετικών εκπαιδευτικών της προγραμμάτων, να μεταφέρει τις πρακτικές αυτές στα στελέχη της ελληνικής αγοράς. Για το σκοπό αυτό, 7 στελέχη της OTEAcademy, έχουν περάσει διετή εκπαίδευση στην Ελλάδα και στο εξωτερικό και έχουν πιστοποιηθεί σαν Service Excellence Master Practitioners.

Τα μέλη του **CXPA**, είναι στελέχη από την παγκόσμια κοινότητα της εξυπηρέτησης πελατών, τα οποία αναπτύσσουν, διαχειρίζονται και βελτιστοποιούν τον τρόπο που οι εταιρείες αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους.

Η OTEAcademy είναι μέλος του CXPA από τον Δεκέμβριο του 2012.



Alcatel - Lucent Enterprise



7.2 Η OTEAcademy είναι το **μόνο** πιστοποιημένο εκπαιδευτικό κέντρο της **Alcatel - Lucent Enterprise** στην Νοτιοανατολική Ευρώπη. Παρέχει εκπαιδεύσεις και πιστοποιήσεις που καλύπτουν το πλήρες φάσμα των προϊόντων φωνής και δεδομένων της **Alcatel -Lucent Enterprise**.

7.3 Εκπαιδευτικά Εργαλεία Πληροφορικής

Η ενότητα Εργαλεία Πληροφορικής περιέχει τα εκπαιδευτικά προγράμματα **Microsoft Office, Autocad & Photoshop**, πολύτιμα εργαλεία που χρησιμοποιούμε οι περισσότεροι στην εργασία μας καθημερινά.

προγράμματα: Η OTEAcademy είναι ο μοναδικός πιστοποιημένος συνεργάτης της **Oracle** στην Ελλάδα. Η εκπαίδευση πραγματοποιείται σε ένα δυναμικό περιβάλλον μάθησης με πρακτική εξάσκηση πάνω στις ανάγκες των εκπαιδευόμενων. Παρέχεται μεγάλο εύρος **Oracle, Siebel, Sun & PeopleSoft** σεμιναρίων, τα οποία καταλήγουν σε διεθνώς αναγνωρισμένες πιστοποιήσεις.

Η OTEAcademy είναι ευέλικτη και έχει τη δυνατότητα να υλοποιεί οποιοδήποτε εκπαιδευτικό πρόγραμμα ζητηθεί, όσο εξειδικευμένο και αν είναι.

Distance Learning σε συνεργασία με το World Bank Institute

Η OTEAcademy είναι ο εθνικός κόμβος του Διεθνούς Δικτύου Αναπτυξιακής Επιμόρφωσης (Global Development Learning Network) της Παγκόσμιας Τράπεζας (World Bank Institute-World Bank). Από το 2008 παρέχει εξ αποστάσεως εκπαίδευση στις χώρες της Αφρικής με τα προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης μέσω τηλεδιάσκεψης (videoconference).

Έχει εκπαιδέσει πάνω από 1500 υψηλόβαθμα στελέχη ιδιωτικών επιχειρήσεων και δημόσιων υπηρεσιών σε 10 χώρες της Αφρικής (Αιθιοπία, Γκάνα, Κένυα, Ουγκάντα, Τανζανία, Ακτή Ελεφαντοστού, Μαυριτανία, Μπενίν, Μπουρκίνα Φάσο και Σενεγάλη).

- Η Παγκόσμια Τράπεζα (World Bank) είναι ο μεγαλύτερος διεθνής φορέας ανάπτυξης και ανασυγκρότησης.
- Το World Bank Institute είναι ο βασικός πάροχος εκπαιδευτικών υπηρεσιών της World Bank.
- Το GDLN είναι το αποτέλεσμα συνεργασίας 120 κέντρων εκμάθησης (θυγατρικών GDLN) σε περισσότερες από 80 χώρες σε όλο τον κόσμο.

Στόχος της εκπαίδευσης είναι η αναβάθμιση των ικανοτήτων των συμμετεχόντων στελεχών σε θέματα Διοίκησης Έργου (Project Management) και Soft skills.

Ο ειδικός τρόπος παρουσίασης και διδασκαλίας, βασισμένος τόσο στην εμπειρία της OTEAcademy όσο και στην τεχνολογική υποδομή, επέτρεψε τόσο την ενεργή συμμετοχή των καταρτιζομένων όσο και τη συνεχή οπτικοακουστική επικοινωνία εκπαιδευομένων.

Τα αποτελέσματα αυτής της μεθόδου είναι πολλαπλά, δεδομένου ότι οι εκπαιδευόμενοι δεν ωφελούνται μόνο από την εμπειρία και την επικοινωνία με τον εκπαιδευτή, αλλά και από την ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των χωρών.



Distance Learning σε συνεργασία με το World Bank Institute

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

ΧΟΡΗΓΟΙ – ΥΠΟ ΤΗΝ ΑΙΓΙΔΑ

Η ΟΤΕ Academy στηρίζεται από τους ακόλουθους **Χορηγούς**:

8.1 Η **IBM** είναι μια εταιρεία καινοτομιών που στόχο έχει την παροχή ουσιαστικής επιχειρηματικής αξίας σε επιχειρήσεις και οργανισμούς σε όλο τον κόσμο. Το επιχειρησιακό της μοντέλο είναι μοναδικό και εστιάζεται σε δύο πυλώνες: της ενοποίησης και της καινοτομίας. Η επιχειρηματική προσπάθεια της IBM επικεντρώνεται σε δύο βασικές προτεραιότητες:

- Τη δημιουργία, την ανάπτυξη και την εξέλιξη των πλέον προηγμένων Τεχνολογιών Πληροφορικής των ημερών μας
- Τη μετατροπή των τεχνολογιών αυτών σε πραγματική επιχειρηματική αξία, σε μοχλό ανάπτυξης και προόδου για τους πελάτες της.
- Η IBM δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1937 και για περισσότερα από 75 χρόνια έχει συνεισφέρει σημαντικά στην επιχειρηματική και τεχνολογική κληρονομιά της χώρας.

8.2 Ως παγκόσμιος ειδικός στη διαχείριση ενέργειας με δραστηριότητα σε περισσότερες από 100 χώρες, η **Schneider Electric** προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις σε πολλά τμήματα της αγοράς, όπως της Ενέργειας & Υποδομών, της Βιομηχανίας, των Κτιρίων, των Data Centres & Δικτύων καθώς και της Κατοικίας. Με στόχο την ασφαλή, αξιόπιστη, αποδοτική και «πράσινη» ενέργεια και με πωλήσεις 24 δις Ευρώ για το 2012, οι 140.000+ εργαζόμενοι του Ομίλου, δεσμεύονται να βοηθούν

8.3 Η **D-Waste** - Σύμβουλοι Περιβάλλοντος και νέων τεχνολογιών, είναι μία ελληνική εταιρεία που πρωτοπορεί στην ανάπτυξη εφαρμογών κινητής τηλεφωνίας με στόχο τη βελτίωση του αστικού περιβάλλοντος, τη διαχείριση των στερεών αποβλήτων και την ανακύκλωση. Αποτελείται από μία ομάδα ανθρώπων που ζουν, σκέφτονται και δραστηριοποιούνται μέσα στις πόλεις. Κοινός τόπος όλων των εφαρμογών είναι η αξιοποίηση της τεχνολογίας και των δυνατοτήτων των έξυπνων κινητών για την άμεση βελτίωση της ζωής μας και της καθημερινότητας των πολιτών.

8.4 Η **INFOTRIP** ιδρύθηκε με στόχο την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών περιεχομένου και λύσεων Ευφυών Μεταφορών και Τηλεματικής. Αξιοποιώντας την υψηλή εξειδίκευση και τη μακρόχρονη εμπειρία του στελεχιακού της δυναμικού και των στρατηγικών της συνεργατών, έχει αναπτύξει και προσφέρει στους πελάτες της μεγάλο εύρος υπηρεσιών περιεχομένου για την κυκλοφορία και τις μεταφορές.

8.5 Ο **ΔΕΛΔΗΕ ΑΕ** (Διαχειριστής Ελληνικού Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας) αποτελεί το διαχειριστή του δικτύου ηλεκτρικής ενέργειας. Η εταιρεία, θυγατρική της ΔΕΗ, λειτουργεί αυτόνομα και ανεξάρτητα εξασφαλίζοντας την κατά τον πλέον οικονομικό, διαφανή, άμεσο και αμερόληπτο τρόπο πρόσβαση στο Δίκτυο Διανομής όλων των χρηστών του Δικτύου (παραγωγών, καταναλωτών) και Προμηθευτών Ηλεκτρικής Ενέργειας και είναι υπεύθυνη για τη λειτουργία, συντήρηση και ανάπτυξη του Δικτύου Διανομής με στόχο την παροχή αξιόπιστων και ποιοτικών υπη

8.6 Η **PROTASIS** αναλαμβάνει τον σχεδιασμό και υλοποίηση λύσεων που αφορούν στην ασφάλεια, έλεγχο και διαχείριση ηλεκτρικών δικτύων. Το Τμήμα smart metering αναπτύσσει εφαρμογές τηλεμέτρησης και διαχείρισης ενεργειακών δεδομένων αξιοποιώντας ασύρματες, ενσύρματες καθώς και ευρυζωνικές τεχνολογίες που βασίζονται στην επικοινωνία μέσω ηλεκτρικού δικτύου. Δραστηριοποιείται εκτός από την ελληνική αγορά σε χώρες της Βορείου Αφρικής, της Μέσης Ανατολής και του Κόλπου.

8.2 Η ΟΤΕ Academy βρίσκεται κάτω υπό την **Αιγίδα**:



ΜΕΡΟΣ 3^ο

Συμπεράσματα

Ολοκληρώνοντας την παρούσα εργασία και έχοντας μελετήσει το ζήτημα που πραγματεύτηκε, μπορούμε να εξάγουμε τα εξής συμπεράσματα :

Ξεκινήσαμε την εργασία αυτή, παρακολουθώντας στο δεύτερο μέρος, την ιστορική εξέλιξη του Ο.Τ.Ε, καταγράφοντας χρόνο με τον χρόνο πότε ακριβώς ιδρύεται, πότε τοποθετούνται τα πρώτα ψηφιακά τηλεφωνικά κέντρα, πότε εισάγεται στο χρηματιστήριο μέχρι το πώς κατάφερε να γίνει ο πρώτος τηλεπικοινωνιακός πάροχος στην Ελλάδα. Ύστερα παρουσιάστηκαν οι θυγατρικές του ομίλου , όπου σε αυτές εντάσσεται και η εταιρία που ασχοληθήκαμε η ΟΤΕAcademy.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στην παρουσίαση της εταιρίας και στις σύγχρονες εγκαταστάσεις της , όπως επίσης και στην ύπαρξη τους ενός υποκαταστήματος της που βρίσκεται στη βόρεια Ελλάδα. Ακολούθως ασχοληθήκαμε με τη περιγραφή των κριτηρίων επιλογής των εκπαιδευομένων αλλά και των εκπαιδευτών της ακαδημίας . Συνεχίσαμε με τους τρόπους εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα, εστίασαμε στα επιμορφωτικά προγράμματα που χρησιμοποιεί η εταιρεία, εφόσον είναι πιστοποιημένο ΚΕΚ (Κέντρο Επαγγελματικής Κατάρτισης). Έπειτα, αναφερθήκαμε στη μέθοδο διεξαγωγής των σεμιναρίων, με ιδιαίτερη σημασία στο πρωτοποριακό πρόγραμμα OneIn4 .

Ο ΟΤΕ λοιπόν, έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, εφόσον εκπαιδεύει, πιστοποιεί και αναπτύσσει το προσωπικό του.

Συνεχίζοντας στο δεύτερο μέρος της εργασίας μας , ασχοληθήκαμε με την στρατηγική ανάλυση της εταιρίας. Μελετηθήκαν ο ορισμός και η σημασία της στρατηγικής όπως επίσης η ανίχνευση του περιβάλλοντος που θα οδηγήσει την εταιρία σε θέση υπεροχής έναντι των ανταγωνιστών της. Εμβαθύναμε στην έρευνα αρχικά του Μακροπεριβάλλοντος, αναλύοντας την στρατηγική P.E.S.T που είναι τα αρχικά των λέξεων στην αγγλική γλώσσα(Political, Economical, Social, Tecnological) , δηλαδή το πολιτικό , κοινωνικό, οικονομικό, τεχνολογικό περιβάλλον.

Πιο συγκεκριμένα στο πολιτικό περιβάλλον γίνεται αναφορά στην νομοθεσία και στον κώδικα δεοντολογίας της ΟΤΕAcademy αντίστοιχα στο κοινωνικό

περιβάλλον γίνεται αναφορά στην προσφορά της εταιρίας ως Κ.Ε.Κ και στα πλαίσια της εταιρικής κοινωνικής της ευθύνης να δημιουργεί δυνατότητες και να επενδύει σε νέους ανθρώπους με καινοτόμες ιδέες, να στηρίζει τους φοιτητές και τους ανέργους με δωρεάν προγράμματα με της στήριξη του Ο.Α.Ε.Δ. Όσον αφορά το οικονομικό περιβάλλον και τα οικονομικά στοιχεία της επιχείρηση φαίνεται ότι τα 2 τελευταία χρόνια, στην Ελλάδα της κρίσης η ΟΤΕAcademy είναι κερδοφόρα επιχείρηση και στηρίζει δυνατά το brand name της . Στο τεχνολογικό περιβάλλον τέλος, η εταιρία διαθέτει εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας, όπως επίσης και τα σεμινάρια που διαθέτει στις Τεχνολογίες πληροφορικής στοχεύουν στην εξειδίκευση των εκπαιδευομένων της.

Εκτός από την ανάλυση του Μακροπεριβάλλοντος ασχοληθήκαμε και με την ανάλυση του Μικροπεριβάλλοντος S.W.O.T, το οποίο αφορά, τις δυνατότητες και τις ευκαιρίες όπως επίσης τις αδυναμίες και τις απειλές. Είναι τα αρχικά των λέξεων (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats).

Αρχικά μελετώντας τις ευκαιρίες παρατηρήσαμε ότι η οικονομική κρίση αντί να αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα, αυτή αποτελεί παράγοντα ευκαιριών και εξέλιξης, όπως έντονα μας επισημάνθηκε από τα διοικητικά στελέχη της εταιρίας. Όπως επίσης μας επισημάνθηκε ότι η μόνη απειλή της ΟΤΕAcademy είναι ο κακός της εαυτός, αν αυτή δεν πορεύεται με τις εξελίξεις του περιβάλλοντος που την περικλείει. Οι αδυναμίες της εταιρίας είναι ο βαρύς τίτλος της μητρικής της (Ο.Τ.Ε) και οι αρνητικές συνέπειες, που ορισμένες φορές, μπορεί αυτός να φέρει. Αδυναμία επίσης μπορεί να είναι το κακό marketing και η αδύναμη ή η λανθασμένη επικοινωνία που μπορεί να σπαταλήσει άσκοπα χρήματα. Οι δυνατότητες της είναι το όνομα της, δηλαδή το brand name της, το οποίο της προσδίδει τελικά, και τον ανταγωνιστικό της χαρακτήρα, απέναντι στις άλλες εταιρίες με παρόμοια δραστηριότητα.

Στο εξωτερικό περιβάλλον εντάσσονται και οι συνεργάτες μιας εταιρίας .Στη προκειμένη περίπτωση της ΟΤΕAcademy οι συνεργάτες είναι ένα πολύ δυνατό και σημαντικό στοιχείο, και αυτό γιατί οι συνεργάτες αυτοί αποτελούν εταιρίες πιστοποίησης των προγραμμάτων της, εταιρίες που φέρουν εκπαιδευτικά προγράμματα για εξειδικευμένες τεχνολογίες και προϊόντα, και εταιρίες που παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις για την ανάπτυξη των πωλήσεων.

Στη συνέχεια γίνεται αναφορά και επεξήγηση σε δυο συγκεκριμένα εκπαιδευτικά προγράμματα. Πρώτα αναφερθήκαμε στο πρόγραμμα F.L.E.X με το

οποίο παρέχεται εκπαίδευση και πιστοποίηση σε εννέα(9) ξένες γλώσσες. Δεύτερο πρόγραμμα είναι αυτό της XPLAIN(με 5 εργαστήρια) το οποίο εστιάζει κυρίως στο πρακτικό μέρος και λιγότερο σε θεωρητικές πληροφορίες, με το οποίο οι εκπαιδευόμενοι συμμετέχοντες εφοδιάζονται με γνώσεις και εργαλεία που τους χρειάζονται, προκειμένου να δρομολογήσουν σωστά τη Social Media στρατηγική τους, εάν οι συμμετέχοντες είναι πελάτες εταιριών.

Ακόμα , έγινε αναφορά σε πληροφοριακά προγράμματα με τα οποία η OTEAcademy, σε συνεργασία με ορισμένες εταιρίες, διοχετεύει πρακτικές(μέσω αυτών των προγραμμάτων)σε στελέχη της Ελληνικής αγοράς. Οι πρακτικές αυτές αφορούν στο πώς να διαχειρίζονται, να βελτιώνουν τον τρόπο που οι εταιρίες αλληλεπιδρούν με τους πελάτες τους.

Διαπιστώθηκε ακόμα ότι η εταιρία αυτή είναι εθνικός κόμβος του Διεθνούς Δικτύου Αναπτυξιακής Επιτροπής της Παγκόσμιας Τράπεζας και ως εκ' τούτου από το 2008 παρέχει εξ' αποστάσεως εκπαίδευση σε χώρες της Αφρικής, με προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, μέσω τηλεδιάσκεψης.

Πιο συγκεκριμένα λοιπόν, η ακαδημία του ΟΤΕ είναι ένα κέντρο εκπαίδευσης το οποίο έχει ως αντικείμενο την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού με την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Στόχος της είναι ο εργαζόμενος – εκπαιδευόμενος, μέσα από τη συνεχή και συστηματική απόκτηση γνώσεων να γίνεται όσον το δυνατόν καλύτερος. Ο συνδυασμός της ικανοποίησης και της εξέλιξης του εργαζομένου, βοηθά στην αποδοτικότητα του και στη διάθεση του να δώσει τον καλύτερο του εαυτό για εργασία. Επίσης, με την επίσκεψη μας παρατηρήθηκε ότι το περιβάλλον της OTEAcademy είναι ευχάριστο και πλήρως εξοπλισμένο, δίνοντας έτσι έμφαση στον εκπαιδευόμενο και τις ανάγκες του και δημιουργώντας θετική διάθεση για μάθηση και εκπαίδευση. Επίσης, χρησιμοποιώντας μοναδικά εργαλεία γνώσης και εξέλιξης, ισορροπεί τη σχέση του εκπαιδευόμενου με την δουλειά, την εταιρεία και τον πελάτη, αποδεικνύοντας έτσι τη σωστή επιλογή των προγραμμάτων, αφού αποφέρουν τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Ανακεφαλαιώνοντας λοιπόν, η διοίκηση ανθρωπίνων πόρων, μέρος της οποίας αποτελεί και η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, είναι ιδιαίτερα σημαντική, και σήμερα πλέον υπάρχουν τμήματα αυτής σε όλες τις μεγάλες επιχειρήσεις. Η ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, βελτιώνει πολλούς τομείς στην εργασία των υπαλλήλων, αλλά και αναπτύσσει νέες δεξιότητες. Έτσι βοηθάει στην αύξηση της παραγωγικότητας, η οποία οδηγεί στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας.

ΜΕΡΟΣ 4^ο

Πηγές-Βιβλιογραφία

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1.Βασίλης Μ. Παπαδάκης(2007) Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής εμπειρία, ΤΟΜΟΣ Α ΕΚΔΟΣΕΙΣ Ε. ΜΠΕΝΟΥ.
- 2.Βασίλης Μ. Παπαδάκης(2002) Στρατηγική των Επιχειρήσεων: Ελληνική και Διεθνής εμπειρία, ΤΟΜΟΣ Β ΕΚΔΟΣΕΙΣ Ε. ΜΠΕΝΟΥ.
- 3.Ειρήνη Μηλιώτη(2010) ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΔΟΤΙΚΗ.

INTERNET

<http://oteacademy.gr/>