

Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ, Σ.Δ.Ο.,
Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ

Μιχελάκης Εμμανουήλ

**Η ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΤΙΣ
ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Επιβλέπων καθηγητής: Ματαλλιωτάκης Γεώργιος

**Ηράκλειο,
Μάϊος 2015**

Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο « Ο ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΚΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ»	8
1.1 ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ «ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ».....	8
1.2 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΡΟΥ.....	8
1.3 ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.	9
1.4 Η ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ»	13
2.1. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	12
2.2. ΟΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	12
2.2.1 ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.	13
2.3. ΕΠΟΠΤΕΙΑ.....	14
2.3.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΙ ΕΠΟΠΤΕΣ.....	16
2.4. ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.	16
2.4.1 ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.	18
2.4.2 ΣΧΕΔΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.	18
2.5 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΙΣΘΩΝ.	19
2.5.1 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΩΝ.	21
2.5.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΜΟΙΒΩΝ.....	21
2.5.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΜΟΙΒΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΧΡΟΝΟΥ.....	20
2.5.4 ΑΡΧΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΜΙΣΘΩΝ.	21
2.6 ΥΓΙΕΙΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ.	22
2.6.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.	23
2.7 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.	32
2.8 ΠΡΟΑΓΩΓΕΣ-ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ.	34
2.8.1 ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ.	36
2.8.2 ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	37
2.8.3 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	37
2.9 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ.....	38

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	41
3.1. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....	41
3.1.1. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ.....	41
3.1.2. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΚΕΡΔΗ ΚΑΙ ΣΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ.....	41
3.1.3. ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο ΑΣΦΑΛΙΣΗ	43
4.1. ΚΙΝΔΥΝΟΣ	43
4.2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	46
4.3. ΙΣΤΟΡΙΚΑ.....	47
4.3.1. ΓΕΝΙΚΑ.....	47
4.3.2. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ.....	47
4.3.3. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ 19 ^ο ΑΙΩΝΑ ΜΕΧΡΙ ΤΟ 1914.....	48
4.3.4. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗΝ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΑΔΑ.....	49
4.3.5. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΚΟΣΜΟ	50
4.4. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	53
4.5. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ	53
4.5.1. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ	53
4.5.2. ΑΡΧΗ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΥ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΟΣ.....	53
4.5.3. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	54
4.5.4. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΜΕΓΙΣΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΠΙΣΤΗΣ.....	54
4.5.5. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑΣ	55
4.5.6. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ	55
4.5.7. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΗΣ ΑΙΤΙΑΣ.....	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	
ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ.....	56
5.1. ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ.....	56
5.2. ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΗΜΙΩΝ.....	56
5.3. ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ	56
5.4. ΕΙΔΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ.....	57
5.5. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	57
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ.....	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	59

6.1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΥ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	59
6.2. . ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	59
6.3. . ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	59
6.4. . ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	60
6.5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	60
6.6.. ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	60
6.7. ΓΕΝΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	61
6.8. ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	61
6.9. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΕΝΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	62
6.10. ΤΥΠΟΙ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ	64
6.11. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΤΥΠΟΥ –OPEN END.....	67
6.12. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΣΕΙΡΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ.....	67
6.13. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ)	69
7.1. ΠΟΣΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ -Η ΕΙΣΤΕ ΑΠ' ΤΟΝ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΩΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ;.....	69
7.2. ΝΙΩΘΕΤΕ ΟΤΙ ΣΥΝΕΙΣΦΕΡΕΤΕ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΚΡΑΤΟΥΣ;.....	70
7.3. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΥΠΑΡΧΕΙ ΠΝΕΥΜΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΣΕΒΑΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ;.....	71
7.4. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ, ΣΥΝΕΡΓΑΖΕΣΤΕ ΚΑΛΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ ΣΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΤΩΝ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΥ ΘΕΤΟΝΤΑΙ ΑΠ' ΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ;.....	72
7.5. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΟΙ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΙ ΣΑΣ ΑΠΟΔΕΧΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΑΣ ΕΚΤΙΜΟΥΝ ΣΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ;.....	73
7.6. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ ΑΥΤΗ ΕΙΝΑΙ ΑΝΟΙΧΤΗ ΚΑΙ ΕΙΛΙΚΡΙΝΗΣ;.....	74
7.7. Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΣΑΣ, ΣΑΣ ΕΝΘΑΡΡΥΝΕΙ ΝΑ ΠΕΡΝΕΤΕ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΟΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ;.....	75
7.8. Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΣΑΣ, ΣΑΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΕΙ ΜΕ ΣΕΒΑΣΜΟ;.....	76
7.9. ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ Η ΑΞΙΑ ΣΑΣ ΕΚΤΙΜΑΤΑΙ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟ ΣΑΣ;.....	77
7.10. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΨΗ ΣΑΣ ΟΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΚΑΛΕΣ;.....	78
7.11. ΕΧΕΤΕ ΤΗΝ ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΛΕΥΘΕΡΙΑ ΠΟΥ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ, ΕΤΣΙ ΩΣΤΕ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΑ.....	79
7.12. ΕΧΕΤΕ ΤΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΑΙΕΣ ΠΗΓΕΣ ΓΙΑ ΝΑ ΚΑΝΕΤΕ ΤΗ ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΑΣ ΚΑΛΥΤΕΡΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΑ;.....	80
7.13. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ Η ΔΟΥΛΕΙΑ ΣΑΣ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΣΑΣ;.....	81

7.14. ΝΟΜΙΖΕΤΕ ΟΤΙ Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΑΣ, ΣΑΣ ΠΑΡΕΧΕΙ ΑΡΚΕΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΩΣΤΕ ΝΑ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΑΝΤΑΠΕΞΕΛΘΕΤΕ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ;.....	82
7.15. ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ -Η ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΕΙΣ ΠΟΥ ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ; (ΑΔΕΙΕΣ, ΕΠΙΔΟΜΑΤΑ, ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΩΡΑΡΙΟ ΚΛΠ.).....	83
7.16. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΑΔΙΚΗ Η ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ;....	84
7.17. ΣΑΣ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΣΑΣ ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ;.....	85
7.18. ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΤΕ ΤΗΝ ΠΑΡΑΚΑΤΩ ΦΡΑΣΗ "ΑΝ ΣΗΜΕΡΑ ΕΠΕΛΕΓΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΠΟΥ ΘΑ ΗΘΕΛΑ ΝΑ ΑΚΟΛΟΥΘΗΣΩ, ΑΥΤΟ ΘΑ ΗΤΑΝ.."	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	87
8.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	87
8.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	88
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	93

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι ο αναγνώστης να κατανοήσει τον ασφαλιστικό κλάδο καθώς και τις συνθήκες και παράγοντες που τον επηρεάζουν. Οι ασφαλιστικές εταιρείες οφείλουν την ύπαρξή τους στον κίνδυνο και στην ανάγκη του ανθρώπου να τον εξαλείψει, ή αν δεν μπορεί να τα καταφέρει, τουλάχιστον, να εξουδετερώσει τις συνέπειες του κινδύνου μέσω της ασφάλισης.

Στην εργασία που ακολουθεί μελετήθηκε η Ικανοποίηση που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι στον ασφαλιστικό κλάδο.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην σύγχρονη εποχή, η επιχειρηματικότητα γνωρίζει μεγάλη ανάπτυξη, οι τεχνολογικές εξελίξεις είναι ραγδαίες, η παγκοσμιοποίηση των αγορών προχωρά με ταχείς ρυθμούς και η νομοθετική σύγκλιση στην ευρωπαϊκή ένωση σταδιακά ενισχύεται.

Επιπλέον, ακραία καιρικά φαινόμενα εμφανίζονται παγκοσμίως όλο και συχνότερα, καθώς και το ενδεχόμενο μίας ενεργειακής κρίσης να είναι προ των πυλών, όπως γίνεται αντιληπτό, συνεχώς, δημιουργούν νέα δεδομένα, καινούργιους κινδύνους αλλά και νέες ευκαιρίες που επηρεάζουν την καθημερινή μας ζωή και βεβαίως, την επιχειρηματική δραστηριότητα. Για την αποφυγή αυτών των κινδύνων, σημαντικό ρόλο παίζουν οι ασφαλιστικές εταιρείες που αξιολογούν τους κινδύνους και προσφέρουν προϊόντα για την κάλυψη τους.

Ο ασφαλισμένος, διαλέγοντας το προϊόν που τον ενδιαφέρει και πληρώνοντας ένα προκαθορισμένο ασφάλιστρο, διασφαλίζει ότι σε περίπτωση που επέλθει μια απρόβλεπτη και ζημιογόνα κατάσταση, ο ασφαλιστής θα του καταβάλει κάποιο προσυμφωνημένο ποσό ώστε να καταφέρει να ανταπεξέλθει. Οι ασφαλιστικές εταιρείες εκτός από την κάλυψη ιδιωτών αναπτύσσονται και στην κάλυψη επιχειρήσεων κυρίως από απώλεια χρημάτων, ασφάλιση εμπορευμάτων και αστική ευθύνη. Οι ασφαλιστικές εταιρείες δεν είναι όμως σημαντικές μόνο για τους πελάτες τους αλλά και για την ελληνική οικονομία αφού με το μακροχρόνιο επενδυτικό προφίλ τους επηρεάζουν την ισορροπία της οικονομίας. Ένα ποσοστό του ασφάλιστρου που εισπράττουν χρησιμοποιείται ως επένδυση σε μετοχές, χρεόγραφα και ομολογίες εξασφαλίζοντας ένα επιπλέον έσοδο για τις εταιρείες και συμβάλλοντας ταυτόχρονα στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Όπως προαναφέραμε, ο ρόλος των ασφαλιστικών εταιρειών είναι πολύ σημαντικός και για την οικονομία της χώρας αλλά και για τους πολίτες της. Στην συνέχεια, για την ομαλότερη ανάπτυξη του κλάδου και την ασφάλεια του πελάτη, σημαντικό ρόλο παίζει το θεσμικό πλαίσιο που περιβάλλει τον ασφαλιστικό κλάδο αφού με βάση τις διατάξεις του, οι εποπτικές αρχές αποφασίζουν αν μια ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να πάρει άδεια λειτουργίας και αν μελλοντικά, είναι σε θέση να συνεχίσει τη λειτουργία της.

ΜΕΡΟΣ Ι ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Ο ΑΝΘΡΩΠΟΣ ΚΑΙ Η ΕΡΓΑΣΙΑ

1.1 ΟΡΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΝΟΙΑΣ «ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ».

Η εργασία αποτελεί ένα μέσο για την κάλυψη των βιοτικών αναγκών του ανθρώπου και ασκεί ένα σημαντικό κοινωνικό έργο, εφόσον είναι αυτή που συνδέει τον άνθρωπο με την κοινωνία. Γνωρίζοντας, την εργασία ενός ατόμου έχουμε τη δυνατότητα να κάνουμε διάφορες υποθέσεις για τη συμπεριφορά του γενικότερα, την παρούσα κατάστασή του, καθώς και για τις προοπτικές που έχει το άτομο αυτό (Δήμου Ν.,2003).

Η εργασία, επίσης, κατατάσσει τα άτομα σε κατηγορίες μέσα στην κοινωνία όπως π.χ. «απασχολούμενοι, μη απασχολούμενοι, σπουδαστές, συνταξιούχοι κλπ.» Συμβάλλει στην ικανοποίηση των κοινωνικών αναγκών, όχι απλώς των αναγκών για στέγη και τροφή, αλλά την ανάγκη για κοινωνική προβολή, γόητρο, αναγνώριση και σεβασμό.

Η εργασία καθ' αυτή είναι ένα σημείο επαφής με τους φίλους, τους συναδέλφους και τα πρόσωπα του ίδιου πνευματικού επιπέδου (Δήμου Ν.,2003).

Τέλος, εφόσον η εργασία συνδέει το άτομο με το παρελθόν και το παρόν, του δημιουργεί ένα πλαίσιο ανάπτυξης των φιλοδοξιών και των ονείρων του.

1.2 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΡΟΥ.

Ο όρος *ικανοποίηση από την εργασία* χρησιμοποιείται παράλληλα με τον όρο *εργασιακές στάσεις*. Η θετική στάση του ατόμου απέναντι στην εργασία συνεπάγεται την ικανοποίηση από αυτήν. Ενώ, το ακριβώς αντίθετο συμβαίνει όταν η στάση του είναι αρνητική (Δήμου Ν.,2003).

1.3 ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟ ΣΥΓΓΕΝΕΙΣ ΕΝΝΟΙΕΣ.

Ένας όρος που ανταποκρίνεται άμεσα στις αρχές των εργασιακών στάσεων και της ικανοποίησης από την εργασία είναι ο όρος *εργασιακό ηθικό*. Έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί του εργασιακού ηθικού. Έτσι, σύμφωνα με τους Likert και Willits, εργασιακό

ηθικό ενός ατόμου είναι η πνευματική στάση του ατόμου απέναντι σε όλα τα στοιχεία της εργασίας του, καθώς και στα άλλα άτομα με τα οποία εργάζεται.

Ένας άλλος μελετητής, αναφέρει ότι το εργασιακό ηθικό είναι ο βαθμός στον οποίο ικανοποιούνται οι ανάγκες του ατόμου, καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης του ίδιου του ατόμου από τη γενικότερη εργασιακή του κατάσταση. Ο ορισμός, όμως, που συνήθως χρησιμοποιείται αναφέρει ότι το εργασιακό ηθικό είναι το σύνολο των διαθέσεων του προσωπικού, τόσο απέναντι στο εργασιακό περιβάλλον, όσο και στην ανάγκη της συνεργασίας για την εξυπηρέτηση του γενικού συμφέροντος του οργανισμού. Με αυτή την έννοια οι εργάτες με υψηλό ηθικό αγαπούν την εργασία και τον οργανισμό που υπηρετούν, ενώ, συγχρόνως, νιώθουν την ανάγκη της συνεργασίας με τους άλλους για έναν κοινό σκοπό (Θεοδωράτος Ε.,2004).

Η ικανοποίηση από την εργασία, οι εργασιακές σχέσεις, το εργασιακό ηθικό, συνήθως εντοπίζονται μέσα από συνεντεύξεις ή ερωτηματολόγια, στα οποία οι εργαζόμενοι καλούνται να προσδιορίσουν το βαθμό στον οποίο αντιμετωπίζουν θετικά τις διάφορες απόψεις του εργασιακού ρόλου (Κόντης Θ., 1994).

Καταλήγοντας, σε έναν ορισμό της ικανοποίησης από την εργασία, μπορούμε να πούμε ότι αυτή είναι η συναισθηματική κατάσταση στην οποία βρίσκεται το άτομο, όταν βλέπει να πραγματοποιούνται οι στόχοι του, που σχετίζονται άμεσα με τη συμμετοχή του στην παραγωγική διαδικασία ή καλύτερα στη διοικητική διαδικασία (Θεοδωράτος Ε.,2004).

Αν θεωρήσουμε κάποιον ικανοποιημένο με ένα αντικείμενο, εννοούμε πως το αντικείμενο αυτό έχει θετική επίδραση γι' αυτόν. Ωστόσο, η ικανοποίηση έχει πολύ περιορισμένη χρήση. Έτσι, συνδέουμε την ικανοποίηση του ατόμου μόνο με τα αντικείμενα που έχει στην κυριαρχία του. Μπορούμε, δηλαδή, να αναφερθούμε στην ικανοποίηση ενός ατόμου από την παρούσα εργασία του και σε καμία περίπτωση δε θα πρέπει να στηριζόμαστε σε εργασιακούς ρόλους με τους οποίους δεν έχει ποτέ ασχοληθεί.

Είναι, γενικότερα, αποδεκτό πως η ικανοποίηση από την εργασία πρέπει να αντιμετωπίζεται σαν ένα σύνθετο σύνολο μεταβλητών. Για παράδειγμα, είναι δυνατόν να υπάρχουν εργαζόμενοι, οι οποίοι να είναι ικανοποιημένοι από τις σχέσεις τους με τους επόπτες τους και ανικανοποίητοι όσον αφορά τους μισθούς τους. Κάτω από αυτές τις συνθήκες ποιο θα είναι το γενικό επίπεδο της ικανοποίησης τους; Δεν είναι, επομένως, άχρηστο να μελετάμε μεμονωμένους παράγοντες προσδιορισμού της ικανοποίησης, οι οποίοι παράγοντες έχουν άμεση σχέση με τον εργασιακό ρόλο (Θεοδωράτος Ε.,2004).

1.4 Η ΠΟΛΥΔΙΑΣΤΑΤΗ ΜΟΡΦΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.

Αν δεχτούμε ότι η ικανοποίηση από την εργασία είναι ένα πολυδιάστατο φαινόμενο, τότε θα πρέπει να προσδιορίσουμε τις διαστάσεις του. Τα άτομα επιλέγουν ανάμεσα σε επαγγέλματα και οργανισμούς στους οποίους θα ασχοληθούν. Αυτή η διάκριση είναι απαραίτητη, λόγω του ότι είμαστε σε θέση να προσδιορίσουμε την έκταση, στην οποία οι εργαζόμενοι προσελκύονται από το επάγγελμα και τον οργανισμό ξεχωριστά (Κόντης Θ., 1994).

Έρευνες απέδειξαν ότι υπάρχουν θετικές συσχετίσεις μεταξύ των διαφόρων διαστάσεων της ικανοποίησης από την εργασία. Έτσι, προτείνεται ένας γενικός συντελεστής που προσδιορίζει τη στάση απέναντι στην εργασία, παίρνοντας πληροφορίες γύρω από θέματα που αφορούν τη στάση απέναντι στην επιχείρηση και στη φιλοσοφία και τη διοίκησή της, ευκαιρίες για προαγωγή, περιεχόμενο της εργασίας, ύψος ηγεσίας, οικονομικές αμοιβές και μη, συνθήκες εργασίας κι εργασιακό περιβάλλον (Κόντης Θ., 1994).

Υπάρχουν, τουλάχιστον, τέσσερις πιθανές εξηγήσεις για το γεγονός ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των διαφόρων μέτρων της ικανοποίησης.

A) Είναι πιθανό να υπάρχουν κάποια ατομικά χαρακτηριστικά, τα οποία προσδιορίζουν τις αντιδράσεις των ατόμων σε διαφορετικές όψεις της εργασιακής κατάστασης. Τα άτομα ανάλογα με την εμπειρία τους κρίνουν διαφορετικά τόσο τον εαυτό τους και τους άλλους, όσο και τις αποδόσεις τους. Επομένως, είναι δυνατό να υπάρχουν άτομα που να ικανοποιούνται ευκολότερα και άτομα που ικανοποιούνται δύσκολα και για να ικανοποιηθούν πρέπει να πραγματοποιηθούν οι στόχοι τους μέχρι ένα σημαντικό βαθμό. Τα άτομα ανάλογα με την εμπειρία τους θέτουν υψηλότερους ή χαμηλότερους στόχους και ικανοποιούνται ανάλογα με το βαθμό που πραγματοποιούνται αυτοί οι στόχοι. (Παρούτης Σ., 2005)

B) Είναι πιθανόν οι θετικές σχέσεις μεταξύ των διαφόρων μέτρων της ικανοποίησης από την εργασία να οφείλονται στην μορφή των ερωτήσεων και απαντήσεων που χρησιμοποιούνται. Σε πολλές περιπτώσεις επιλέγουν την πρώτη λύση ή μία θετική απάντηση. Έτσι, παρουσιάζεται ένας υψηλός βαθμός ικανοποίησης από την εργασία. Τα άτομα, συνήθως, συμφωνούν σε μία κατάσταση ή πρόταση άσχετα με το περιεχόμενό της. Με αυτές τις συνθήκες, μία θετική απάντηση μπορεί να δηλώνει έλλειψη ικανοποίησης. Μερικές φορές, προσδοκούμε την ύπαρξη μίας σχέσης μεταξύ της ικανοποίησης από την εργασία και της τάσης να δοθούν οι «κοινωνικά επιθυμητές» απαιτήσεις. Με τον τρόπο αυτό, δημιουργείται μία ακόμη βάση στο συσχετισμό συγκεκριμένων μέτρων ικανοποίησης (Κόντης Θ., 1994).

Γ) Μία τρίτη πιθανότητα, είναι ότι οι εργασιακές καταστάσεις δεν παρέχουν ένα μονοδιάστατο τύπο αμοιβής. Για παράδειγμα, επαγγέλματα, τα οποία προσφέρουν υψηλούς μισθούς, παράλληλα, ποικιλία κινήτρων, υψηλότερη κοινωνική θέση και πολλές άλλες αμοιβές διαφόρων μορφών. Οι θετικές συσχετίσεις της ικανοποίησης των ατόμων με τις διάφορες όψεις του εργασιακού ρόλου μπορούν να οφείλονται στο γεγονός ότι ορισμένες καταστάσεις, που προσδιορίζουν τις στάσεις αυτές, συνδέονται μεταξύ τους (Παρούτης Σ., 2005).

Δ) Τέλος, είναι πιθανό ότι οι μετρήσεις ικανοποίησης από την εργασία βάσει διαφορετικών απόψεων των εργασιακών ρόλων συνδέονται λόγω του ότι οι απόψεις αυτές αλληλεξαρτώνται. Αλλαγές στην ικανοποίηση που σχετίζονται με μία πλευρά του εργασιακού ρόλου, όπως η εποπτεία, μπορεί να μεταβάλλουν την ικανοποίηση που αφορά μία άλλη πλευρά, όπως το περιεχόμενο της εργασίας ή και το αντίστροφο (Παρούτης Σ., 2005).

Η έρευνα, η οποία θα καθορίσει ποια από τις παραπάνω εξηγήσεις είναι σωστή δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμη. Οι περισσότεροι μελετητές που προσπαθούν να καθορίσουν τους παράγοντες που προσδιορίζουν την ικανοποίηση από την εργασία και την εργασιακή συμπεριφορά χρησιμοποιούν γενικά μέτρα. Ένα από τα προβλήματα που θα αντιμετωπίσουν αυτοί που ασχολούνται με την βιομηχανική ψυχολογία, είναι ότι ο βαθμός ικανοποίησης από την εργασία ποικίλει στα άτομα. Εκφράζουν διαφορετική ικανοποίηση, επειδή εργάζονται σε διαφορετικές επιχειρήσεις ή γιατί έχουν διαφορετικά καθήκοντα (Παρούτης Σ., 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

2.1. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ.

Στον εργασιακό χώρο υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες οπου ανάλογα με το βαθμό που υφίστανται επηρεάζουν την ικανοποίηση του εργαζόμενου από την εργασία του (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

Τέτοιοι παράγοντες είναι:

- α. οι συνθήκες εργασίας
- β. Η εποπτεία
- γ. Διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ εργαζομένων και προϊσταμένων-ομάδες εργασίας
- δ. Πολιτική μισθών
- ε. Υγιεινή ασφάλεια
- στ. Κοινωνικές Παροχές-Κοινωνική Ασφάλεια
- ζ. Εκπαίδευση προσωπικού
- η. Δυνατότητες αξιολόγησης
- θ. Προαγωγές-Σύστημα Επιβράβευσης
- ι. Περιεχόμενο και χρόνος εργασίας
- ια. Αντικειμενικοί στόχοι
- ιβ. Συμμετοχή του προσωπικού στη Διοίκηση.

2.2. ΟΙ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Παράγοντες που βοηθούν στην ανάπτυξη και στην πρόοδο μιας επιχείρησης είναι οι ικανοποιητικές συνθήκες απασχολήσεως, η δυνατότητα ευρύτερης επιλογής προσωπικού, και το καθαρό περιβάλλον (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

Οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζονται γρήγορα στις τεχνολογικές αλλαγές, να συντονίζουν την έρευνα για βελτίωση των στατιστικών που αφορούν τα ατυχήματα και τις επαγγελματικές ασθένειες. Να λαμβάνουν προληπτικά μέτρα για τον εξανθρωπισμό των συνθηκών εργασίας και της καλής διαβίωσης των εργαζομένων (Κόντης Θ., 1994).

Να προσπαθούν να δημιουργούν ένα περιβάλλον εργασίας που να συμβιβάζεται με την ιδέα της κοινωνικής προόδου. Μια αλλαγή του τρόπου εργασίας , δεν θα βελτίωνε μόνο την θέση των εργαζομένων, αλλά θα βοηθούσε και στην ανάπτυξη της παραγωγικότητας. Καλός εργοδότης δεν είναι εκείνος που παρέχει στο προσωπικό της επιχείρησης μόνο υψηλό μισθό. Θα πρέπει ακόμα να παρέχει σταθερότητα και συνέχεια στην εργασία, επαρκείς ευκαιρίες για ανάπτυξη των ικανοτήτων κάθε εργαζόμενου, ανάπτυξη του αισθήματος συνεργασίας με όλους τους εκπροσώπους

του προσωπικού, να εφαρμόζει όλα τα μέτρα που να συνιστούν καλή διοίκηση του προσωπικού, να επιτυγχάνει με τον τρόπο του και την καλή συμπεριφορά του, να αναπτύσσει όχι μόνο ενδιαφέρον, αλλά και να νιώθει αυτό ευχαρίστηση και υπερηφάνεια ότι εργάζεται για αυτόν (Παρούτης Σ., 2005).

2.2.1 ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΕΣ ΣΥΝΘΗΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

α. Τα φυσικά χαρίσματα (προσόντα)

Οι εργασίες που απαιτούν μεγάλη προσπάθεια αρμόζουν καλύτερα σε εργαζόμενους ισχυρούς και μεγάλους. Αντίθετα οι εργασίες που απαιτούν τελειότητα και ταχεία κίνηση, αρμόζουν σε εργαζόμενους ζωηρούς, νευρικούς και τυπικούς στο καθήκον τους. Υπάρχουν άνθρωποι εκ φύσεως τακτικοί οι οποίοι συμμορφώνονται πρόθυμα σε υποδείξεις, όπως υπάρχουν και άνθρωποι ακατάστατοι οι οποίοι είναι ανίκανοι να θέσουν πλαίσια στην εργασία τους. Πρέπει στον καθένα από αυτούς να δοθεί η θέση που του ταιριάζει και να εμπιστεύονται τους μεθοδικούς για την φροντίδα της οργανώσεως και διευθύνσεως της εργασίας (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

β. Η διατροφή

Η εργασία προϋποθέτει δύναμη και απαιτεί καλή διατροφή. Η ημερήσια θρεπτική μερίδα θα πρέπει να υπάρχει ανάλογα με την εργασία που κάνει κάθε εργαζόμενος. Οι εργοδότες μπορούν να μεριμνούν ώστε οι εργαζόμενοι τους να έχουν εστιατόρια (Παρούτης Σ., 2005).

γ. Θερμοκρασία και ατμόσφαιρα

Η απόδοση αυτών που εργάζονται θα είναι ποιοτικά ανώτερη, εφόσον στο χώρο που ασχολούνται επικρατούν ομαλές συνθήκες θερμοκρασίας και αερισμού. Γι' αυτό, απαραίτητη φροντίδα κάθε υπεύθυνου πρέπει να είναι η ρύθμιση της υγρασίας, της θερμοκρασίας και του αερισμού (Κόντης Θ., 1994).

δ. Φωτισμός

Ο φωτισμός ενός χώρου εργασίας παίζει ιδιαίτερο ρόλο στην εκτέλεση της εργασίας και θα πρέπει να είναι άφθονος, να μην είναι εκτυφλωτικός και να είναι σταθερός (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

ε. Ήχοι και χρώματα

Είναι δύσκολο να γίνεται σοβαρή εργασία που απαιτεί επιμέλεια και προσοχή μέσα σε θόρυβο. Ο θόρυβος προσθέτει νευρική κόπωση, προκαλεί ενόχληση και μειώνει την απόδοση ή την ποιότητα της εργασίας. Επίσης, η επίδραση του χρώματος στο περιβάλλον της εργασίας βοηθά στην καλή απόδοση και ανάπαυση των εργαζομένων. Γενικά, ο καλός και σταθερός φωτισμός, ο έλεγχος της θερμοκρασίας και του αερισμού, τα φιλικά πρόσχαρα χρώματα, η καθαριότητα, η προστασία από τη σκόνη

και τις δυσάρεστες οσμές, διαμορφώνουν ένα ευχάριστο περιβάλλον εργασίας που μειώνει την νευρική υπερένταση των εργαζομένων και ευνοεί την αύξηση της αποδοτικότητας(Παρούτης Σ., 2005).

στ. Καθαριότητα χώρων και κανονισμοί ασφαλείας.

Όταν ο χώρος εργασίας διατηρείται καθαρός και παρέχονται οι κανονισμοί ασφαλείας στην κατάλληλη θέση, τότε δημιουργούνται συναισθήματα ικανοποίησης τόσο από τους εργαζόμενους όσο και από όσους έρχονται σε επαφή με το χώρο αυτό. Ο χώρος εργασίας θα πρέπει να περιλαμβάνει ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης μία τουλάχιστον τουαλέτα για κάθε δεκαπέντε περίπου εργαζόμενους (Κόντης Θ., 1994).

Στους χώρους εργασίας θα πρέπει να προβλέπεται κατάλληλος αριθμός εξόδων κινδύνου ανάλογα με τον αριθμό των εργαζομένων. Κάθε έξοδος κινδύνου καθώς και οι διάδρομοι που οδηγούν στις εξόδους, θα πρέπει να διατηρούνται ελεύθεροι από κάθε εμπόδιο και να τοποθετούνται εμφανείς χρωματισμένες επιγραφές.

Στους χώρους εργασίας θα πρέπει να υπάρχει σύστημα συναγερμού και γενικός διακόπτης για την διακοπή της παροχής του ρεύματος στα διάφορα μηχανήματα σε περίπτωση κινδύνου. Οι επιχειρήσεις πρέπει να είναι εξοπλισμένες με κατάλληλους πυροσβεστήρες για την αντιμετώπιση πιθανής πυρκαγιάς (Κόντης Θ., 1994).

2.3. ΕΠΟΠΤΕΙΑ

Ο επόπτης είναι το υπεύθυνο πρόσωπο για τις ενέργειες των εργαζομένων στο χώρο εργασίας, την διατήρηση της ποιότητας της παραγωγής και γενικά τη διαχείριση που απαιτείται για την παραγωγή. Πρέπει να τονίσουμε τη σημασία του ρόλου του προϊστάμενου - επόπτη. Αυτός είναι που θα πρέπει να ψυχολογήσει κάθε άτομο της ομάδας του, θα ασχοληθεί με τα ατομικά προβλήματα καθενός, που ίσως τον εμποδίζουν να εργαστεί αποδοτικά και να αξιολογήσει τις ικανότητες του σωστά, ώστε να δώσει εργασία ανάλογη με αυτές.

Μια εργασία που ταιριάζει στο άτομο, εκτελείται γρήγορα, πιο επιτυχημένα και δημιουργεί συναισθήματα ικανοποίησης και επιτυχίας. Ο προϊστάμενος, θα φροντίσει για τη δημιουργία των αρμονικών σχέσεων στην ομάδα του, θα ασχοληθεί με όλα τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι υφιστάμενοι μεταξύ τους, και κυρίως με την επιχείρηση. Επίσης, με τη συμπεριφορά του, θα δείξει ότι εμπιστεύεται και σέβεται τους υφιστάμενους, θα τονώσει έτσι το ηθικό τους και την ανάγκη τους για αναγνώριση και συμμετοχή (Μπουρής Δ., 2005).

Ο προϊστάμενος, θα μελετήσει τις συνθήκες της εργασίας των εργαζομένων και θα προσπαθήσει να τις βελτιώσει, εξασφαλίζοντας άνετες και ασφαλείς συνθήκες εργασίας.

Ομάδες που εποπτεύονται από προϊστάμενο με ενδιαφέρον για τα ανθρώπινα προβλήματα, έχουν καλύτερη απόδοση στην εργασία τους, από ομάδες με προϊσταμένους αδιάφορους και εχθρικούς προς την ομάδα. Για το λόγο αυτό, η επιχείρηση πρέπει να δίνει μεγάλη προσοχή στην επιλογή τους (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

Επομένως, από τον προϊστάμενο εξαρτάται κατά μεγάλο μέρος, εάν θα εφαρμοστεί σωστά η πολιτική παρακίνησης που έχει υιοθετήσει η επιχείρηση στην προσπάθεια της να εξασφαλίσει την πρόθυμη συμμετοχή των εργαζομένων στην επίτευξη των αντικειμενικών της στόχων (Παρούτης Σ., 2005).

Ο επόπτης οφείλει να ορίσει τους αντικειμενικούς σκοπούς του τμήματος, να προβλέψει τις μελλοντικές συνθήκες και εξελίξεις της εργασίας και να προσδιορίσει και σχεδιάσει τις μελλοντικές ενέργειες για την πραγματοποίηση των αντικειμενικών σκοπών. Έχει ευθύνες που δεν μπορούν να ανατεθούν σε άλλους. Αυτές είναι:

- η ανάθεση εργασιών
- η διατήρηση αρμονικών σχέσεων με άλλα τμήματα
- ο προγραμματισμός για την εκπαίδευση των εργαζομένων
- οι αναφορές προς τους προϊστάμενους
- ο εφοδιασμός του τμήματος με τα κατάλληλα εργαλεία, μηχανήματα και γενικά άλλα απαραίτητα
- το ηθικό του τμήματος, δηλαδή επίπληξη βραδείας προσέλευσης,
- πειθαρχία, ασφάλεια, προαγωγές, απολύσεις και κάθε άλλη δραστηριότητα, που είναι το αποτέλεσμα μιας ικανοποιημένης εργατικής ομάδας
- να διαβιβάζει στους υπαλλήλους τις κατευθύνσεις της επιχείρησης
- να μεταδίδει στη διεύθυνση τις επιθυμίες και τις επιδιώξεις των εργαζομένων
- να διατηρεί την παραγωγή στο επιθυμητό επίπεδο
- να μελετά τον προγραμματισμό και τις μεθόδους για την αύξηση της απόδοσης
- να διατηρεί ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας, όπως καθαριότητα, τάξη, ασφάλεια και οργάνωση.
- να προάγει και να μεταθέτει τους εργαζόμενους όταν υπάρχουν οι κατάλληλες ευκαιρίες.
- να μην έχει προκαταλήψεις που να τον εμποδίζουν να αναπτύξει μια δίκαιη στάση ανάμεσα στους εργαζόμενους
- να παρέχει εμπνευσμένη ηγεσία

Γενικά, ο επόπτης διαδραματίζει ένα ρόλο ενδιάμεσου. Υπάρχουν μερικοί σαφείς κανόνες για να διατηρεί ο επόπτης μια ισορροπία ανάμεσα στους εργαζόμενους και τη διεύθυνση.

2.3.1 ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΟΙ ΕΠΟΠΤΕΣ.

Σύμφωνα με τις επιθυμίες των εργαζομένων ένας κατάλληλος επόπτης εργασίας πρέπει (Μιχαλάς Τ., 1998):

- Να συμμετέχει στην πρόσληψη του εργαζόμενου
- Να βοηθάει στην εκπαίδευσή του
- Να κάνει σαφές τι πρέπει να κάνει ακριβώς στη δουλειά του
- Να του προτείνει τρόπους βελτίωσης της απόδοσής του
- Να δείχνει ενδιαφέρον για τον εργαζόμενο και τα προσωπικά του ζητήματα
- Να λαμβάνει υπόψη τις προτάσεις του εργαζόμενου
- Να ενδιαφέρεται για την πληρωμή των εργαζομένων στο σωστό χρόνο
- Να υποστηρίζει τον εργαζόμενο στις περιπτώσεις που έχει δίκιο
- Να είναι έντιμος, ειλικρινής και δίκαιος προς όλους τους εργαζόμενους
- Να ενημερώνει για τυχόν αλλαγές στην εργασία, προτού γίνουν

2.4. ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕΤΑΞΥ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.

Ένα από τα σπουδαιότερα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο εργαζόμενος, είναι οι σχέσεις του με την επιχείρηση όπου εργάζεται, γιατί το μεγαλύτερο μέρος της ζωής του το περνά στην εργασία του και είναι επόμενο, να έχει άμεση επίδραση πάνω του, είτε θετική, είτε αρνητική. Όσο περισσότερο, μια επιχείρηση καταφέρνει να έχει καλές σχέσεις με τους εργαζόμενους, τόσο περισσότερο καταφέρνει να τους κάνει πιο ευτυχισμένους και παραγωγικούς (Μιχαλάς Τ., 1998).

Πρέπει ο παράγοντας «άνθρωπος» να απασχολεί σοβαρά την διοίκηση κάθε επιχείρησης και να δώσει να καταλάβουν ότι οι εργαζόμενοι δεν αποτελούν απλά νούμερα, αλλά συνεργάτες οι οποίοι συντελούν στο έργο της διοίκησης.

Η επιχείρηση πρέπει να κατανοεί τα προβλήματα των εργαζομένων σε τυχόν διαφωνίες και να βρίσκεται από κοινού μια λύση η οποία θα ικανοποιεί και τα δύο μέρη.

Η διοίκηση πρέπει να εμπνέει την εμπιστοσύνη των εργαζομένων. Προκειμένου να λυθούν τα προβλήματα που απασχολούν τον κλάδο των εργαζομένων, όσον αφορά τις σχέσεις αυτών με τους εργοδότες τους, πρέπει να υπάρχει διάλογος ειλικρινής και πραγματικός (Μπουρής Δ., 2005).

2.4.1 ΟΜΑΔΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Εδώ εξετάζεται θεωρητικώς, η ικανοποίηση του ατόμου, ως μέλους ομάδας εργασίας και οι επιπτώσεις στην εργασία. Εργαζόμενοι που έχουν τις ίδιες ανάγκες και ασχολούνται με την ίδια εργασία δεν αποτελούν απαραίτητα ομάδα εργασίας. Επιφανειακά μόνο μπορούν να θεωρηθούν σαν ομάδα εργασίας (Κάτουλης Α., 2007).

Για να αποτελέσουν ομάδα εργασίας πρέπει να υπάρχει μια αναγκαία αλληλεξάρτηση μεταξύ των μελών, να πραγματοποιούν ένα κοινό αντικειμενικό σκοπό και να έχουν συνείδηση αυτής της ιδιότητάς τους σαν μέλη της ομάδας. Αυτοί που ανήκουν σε μια ομάδα που λειτουργεί κανονικά, ικανοποιούν τη βασική κοινωνική ανάγκη να ανήκουν σε μια κοινότητα. Αν η κοινωνική ανάγκη του να ανήκει ο άνθρωπος κάπου, με το αίσθημα της ασφάλειας που δημιουργεί και την ανάπτυξη της προσωπικότητας που προκαλεί, δεν ικανοποιηθεί από την ομάδα, τότε το άτομο προτιμά να φύγει. Η ομάδα έχει δικούς της τρόπους για να πετύχει τους σκοπούς της. Τα μέλη έχουν κοινές αντιλήψεις για τους σκοπούς της ομάδας(Κάτουλης Α., 2007).

Αναπτύσσουν κοινή συμπεριφορά για την αντιμετώπιση των διάφορων προβλημάτων. Η ομάδα είναι οργανωμένη κατά τον δικό της τρόπο, κάθε μέλος της έχει μια θέση μέσα στην ομάδα και τα μέλη της ομάδας έχουν ένα ισχυρό δεσμό μεταξύ τους.

Η συνύπαρξη των εργαζομένων μέσα στο ίδιο εργασιακό περιβάλλον δημιουργεί μια ποικιλία σχέσεων οι οποίες αποβλέπουν στην ικανοποίηση των ψυχολογικών εκείνων αναγκών, οι οποίες δεν μπορούν να ικανοποιηθούν από τον οργανισμό. Στην ανάπτυξη των σχέσεων αυτών συμβάλλει η κοινή εργασία, η φύση της εργασίας καθαυτή και ο χρόνος εργασίας (Κάτουλης Α., 2007).

Η συνοχή της ομάδας έχει μεγάλη σημασία. Όσο μεγαλύτερη είναι η συνοχή, τόσο περισσότερες ευθύνες μπορεί να αναλάβει η ομάδα, τόσο περισσότερα είναι τα συμμετέχοντα μέλη, τόσο περισσότερα άτομα είναι πρόθυμα να επηρεάσουν τα άλλα μέλη και να επηρεαστούν από αυτά, τόσο μεγαλύτερη αξία προσλαμβάνουν οι αντικειμενικοί σκοποί της ομάδας, και τέλος, τόσο μεγαλύτερη είναι η παραγωγικότητα της ομάδας.

2.4.2 ΣΧΕΔΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ.

Εν όψει της σπουδαιότητας και της θέσης των εργασιακών σχέσεων σε ένα αναπτυσσόμενο πολιτικό κλίμα, οι σχέσεις αυτές είναι ένα πεδίο της διοίκησης προσωπικού που μπορεί να δικαιολογήσει επαρκώς μια δική του χωριστή μονάδα προγραμματισμού. Η ένταξη των εργασιακών σχέσεων θα εξαρτηθεί σημαντικά από την πολιτική κατάσταση που θα βρεθεί η επιχείρηση ή ο οργανισμός σε σχέση με τους δικούς του εργατοϋπαλλήλους και τα εργατικά σωματεία. Τα προγράμματα εργασιακών σχέσεων, θα πρέπει να καλύπτουν όλες τις όψεις, όπως τις προσλήψεις, τις στρατηγικές ή την πολιτική αμοιβών, το πλεονάζον δυναμικό και οι αναγκαστικές απολύσεις. Λόγω της ευαισθησίας αυτών των παραγόντων, στενή και υψηλού

επιπέδου προσοχή θα πρέπει να δοθεί στη διαμόρφωση στρατηγικής ομαλών εργασιακών σχέσεων ((Χυτήρης Λεωνίδας).

Μετά τη διατύπωση προγραμμάτων για όλες αυτές τις περιοχές διοίκησης, πρέπει να μελετηθούν οι εγκαταστάσεις και άλλοι φυσικοί πόροι. Οι απαιτήσεις σε γραφεία θα πρέπει να συσχετίζονται με τον αριθμό των ατόμων που θα απασχοληθούν. Παρόμοια, δεν έχει αξία να υπάρχουν υπάλληλοι αν δεν είναι διαθέσιμος ο εξοπλισμός που χρειάζονται. Επίσης πρέπει να βελτιωθεί το γενικότερο περιβάλλον εργασίας, ιδιαίτερα μέσα στα εργοστάσια, δίνοντας προτεραιότητα στα θέματα υγείας, ασφάλειας και πρόνοιας (Κάτουλης Α., 2007).

Τελικά, το σύνολο των πραγμάτων στις εργασιακές σχέσεις, πρέπει να συγκεντρώνεται σε μια μορφή που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να παρακινήσει τη συζήτηση και τη συναίνεση μέσα στην επιχείρηση ή τον οργανισμό. Ένας μάνατζερ θα πρέπει να γνωρίζει τις ευθύνες του λεπτομερώς, και θα πρέπει να ξέρει τις προθέσεις της επιχείρησης ή του οργανισμού απέναντι στο προσωπικό.

2.5 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΙΣΘΩΝ.

Ο όρος πολιτική μισθών και ημερομισθίων αναφέρεται στην κατάσταση και εφαρμογή σωστής πολιτικής και μεθόδων για την αμοιβή των υπαλλήλων και περιλαμβάνει θέματα όπως η αξιολόγηση του έργου, η ανάπτυξη και διατήρηση μιας δομής αμοιβών, η σχετική με τις αμοιβές έρευνα, οι αμοιβές σαν κίνητρα, οι μεταβολές και προσαρμογές των αμοιβών, οι συμπληρωματικές πληρωμές, ο έλεγχος του κόστους των αμοιβών και άλλα σχετικά θέματα (Καλογήρου Κ., 2008).

Ένας άλλος παράγοντας που επηρεάζει την ικανοποίηση των ατόμων από την εργασία τους είναι οι αποδοχές. Ο μισθός τον οποίο λαμβάνουν ως ανταμοιβή της εργασίας τους, είναι ένα σημαντικό κίνητρο για την παρακίνηση. Η διαπραγμάτευση γύρω από το θέμα των αποδοχών, θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη τα παρακάτω κριτήρια (Καλογήρου Κ., 2008):

α. Το κόστος επιδόσεως της επιχείρησης ή του κλάδου δραστηριότητας και η επίδραση αυτής, στην οικονομική αντοχή της επιχείρησης.

β. Το κόστος ζωής των εργαζομένων, λαμβάνουν υπόψη οι επιχειρήσεις και οι συνδικαλιστικές οργανώσεις στις συζητήσεις των συλλογικών συμβάσεων με βάση τις ανάγκες των υπαλλήλων.

γ. Οι επικρατούσες αμοιβές. Οι περισσότερες επιχειρήσεις δίνουν αμοιβές όμοιες με εκείνες των άλλων επιχειρήσεων για το ίδιο είδος εργασίας.

δ. Η παραγωγικότητα. Το υψηλό επίπεδο παραγωγικότητας, το οποίο μπορεί να μετρηθεί με βάση τα αγαθά και τις υπηρεσίες κατά ωριαία εργασία του ανθρώπου, είναι το κλειδί για το υψηλό βιοτικό επίπεδο μιας χώρας.

ε. Οι απαιτήσεις του έργου. Σύμφωνα με αυτές καθορίζεται η αξία της αμοιβής. Οι εργασίες κατατάσσονται ανάλογα με το ποσό της δεξιότητας, της προσπάθειας, της ευθύνης.

Γενικά, τόσο οι εργαζόμενοι, όσο και οι εργοδότες, θα πρέπει να ενδιαφέρονται από κοινού, για την αύξηση της αποδόσεως και παραγωγικότητας, η οποία είναι η βάση της ευημερίας και το κυριότερο μέσο ανόδου των πραγματικών μισθών και του επιπέδου ζωής των εργαζομένων (Καλογήρου Κ., 2008).

Η εξειδίκευση των εργαζομένων είναι στοιχείο απαραίτητο, για την οργάνωση της εργασίας και βοηθά κατά πολύ, στη διατήρηση και άνοδο του επιπέδου ζωής αυτών. Όσο καλύτερα κατανοούνται τα προβλήματα από τα ενδιαφερόμενα μέρη, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα διατηρήσεως της εργασιακής ευθύνης, από την οποία θα ωφεληθούν όλοι.

Γι' αυτό κάθε επιχείρηση θα πρέπει να λαμβάνει μέτρα που να είναι ωφέλιμα για την ίδια, για τους εργαζόμενους, το κοινωνικό σύνολο γενικά. Η ασφάλεια της ζωής των εργαζομένων, η καλύτερη οργάνωση της κοινωνικής πρόνοιας με πρόσθετες παροχές και αποδοχές, καλλιεργεί καλύτερο βιοτικό επίπεδο.

Δίκαιο είναι οι εργαζόμενοι, που εκτελούν βαριές εργασίες και με συνθήκες επικίνδυνες να αμείβονται καλύτερα από άλλους που εργάζονται σε λιγότερες κοπιαστικές εργασίες.

Η ποιότητα ζωής των εργαζομένων για κοινωνική και οικονομική πρόοδο είναι οπωσδήποτε βασικός παράγοντας καλού κλίματος στο χώρο εργασίας. Έκτος της ανάγκης να καθορίζονται οι μισθοί σε λογικά επίπεδα, πρέπει οι εργοδότες να καταβάλλουν τις αποδοχές σε τακτά χρονικά διαστήματα έτσι ώστε να δίνεται στους εργαζόμενους η ελευθερία διαθέσεως των αποδοχών τους και η παρότρυνση για καλύτερη ποιότητα εργασίας (Καλογήρου Κ., 2008).

2.5.1 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΑΜΟΙΒΩΝ.

Οι αμοιβές που προσδοκά ο εργαζόμενος, προσφέροντας τις ικανότητες και το χρόνο του, διακρίνονται σε δύο βασικές κατηγορίες.

- α) Τις **εξωτερικές αμοιβές**, που σχετίζονται με το είδος και το περιεχόμενο της εργασίας, και
- β) Τις **εσωτερικές αμοιβές**, που συνδέονται με την προσωπικότητα κάθε ατόμου.

Στις εξωτερικές αμοιβές περιλαμβάνονται οι οικονομικές ανταμοιβές, οι συνθήκες εργασίας και η εξασφάλιση της απασχόλησης. Στις εσωτερικές αμοιβές ανήκουν οι ψυχολογικές ανταμοιβές, που καλύπτουν τις κοινωνικές ανάγκες του εργαζόμενου, τις ανάγκες σεβασμού, εκτίμησης, αυτό-εκπλήρωσης και αυτό-βελτίωσης (Κάτουλης Α., 2007).

Οι οικονομικές αμοιβές διακρίνονται περαιτέρω σε άμεσες και έμμεσες. Άμεσες, είναι οι μισθοί, τα ημερομίσθια, η συμμετοχή στα κέρδη, τα διάφορα οικονομικά κίνητρα. Έμμεσες, είναι τα διάφορα συνταξιοδοτικά προγράμματα, τα προγράμματα απόκτησης μετοχών και στέγης, η υγειονομική ασφάλιση, η χρονική διάρκεια της εργασίας και της κανονικής αδείας, οι ευκαιρίες για εκπαίδευση και οι λοιπές, συναφείς με τις προηγούμενες παροχές ((Χυτήρης Λεωνίδας).

2.5.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΜΟΙΒΩΝ.

Η ελεύθερα προσφερόμενη εργασία έχει ως αποζημίωση ή αντάλλαγμα την παροχή αμοιβής που μπορεί να είναι υλική ή ηθική. Οι υλικές αμοιβές μπορεί να καταταγούν στα ακόλουθα συστήματα προσδιορισμού τους.

2.5.3 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΜΟΙΒΗΣ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΜΟΝΑΔΑ ΧΡΟΝΟΥ.

Τα συστήματα αυτά καθορίζουν ένα γενικό μέτρο χρονικής απόδοσης εργασίας, δηλαδή την παραγωγή μίας ποσότητας προϊόντων μέσα σε συγκεκριμένο χρόνο, λαμβάνοντας υπόψη τη χρονική διάρκεια και όχι και την τυχόν επιπλέον παραγωγή μέσα στον ίδιο χρόνο. Παρέχουν ένα βασικό ωρομίσθιο ή ημερομίσθιο, για την παραγωγή μιας προηγούμενα υπολογισθείσης ποσότητας και υπόκεινται σε επανεξέταση του αποτελέσματος, ανά τρίμηνο ή εξάμηνο, για να καθορισθούν τα νέα Standard s.

Σε μία βελτιωμένη μορφή του πιο πάνω συστήματος η αμοιβή αποτελείται από δύο μέρη. Ένα εγγυημένο ποσοστό, περίπου 75% της όλης αμοιβής, που αντιστοιχεί στις αμοιβές των Συλλογικών Συμβάσεων και που προϋποθέτει μια κανονική (ποσοτικά και ποιοτικά) παραγωγή μέσα σε συγκεκριμένο χρόνο κι ένα ποσοστό 25%, για παροχή επιπλέον εργασίας, το οποίο αξιολογείται και αμείβεται βάσει των κερδών, χωρίς να συμμετέχουν στο κεφάλαιο της επιχείρησης και χωρίς να υφίστανται τις συνέπειες από τυχόν ζημιές αυτής (Χυτήρης Λεωνίδας, 2001).

Με το σύστημα αυτό, επιτυγχάνεται βελτίωση του ηθικού του προσωπικού και ανάπτυξη καλύτερων σχέσεων μεταξύ εργοδοσίας και εργαζομένων. Η συμμετοχή στα κέρδη και η διανομή τους γίνεται με έναν από τους ακόλουθους τρεις τρόπους:

α) Με την τρέχουσα διανομή, με την οποία τα κέρδη πληρώνονται κατά τακτές χρονικές περιόδους (μήνα, τρίμηνο, εξάμηνο κ.λπ.)

β) Με την αναβαλλόμενη διανομή, κατά την οποία τα ποσά που επρόκειτο να καταβληθούν, αποταμιεύονται για να πληρωθούν αργότερα σε περίπτωση συνταξιοδότησης, οριστικής ανικανότητας για εργασία, θάνατο κ.λπ.. Υπάρχει όμως και ευχέρεια ανάληψης μέρος του δικαιούμενου ποσού ύστερα από μερικά χρόνια εργασίας. Ουσιαστικά αποτελεί ένα είδος αποταμιευτικής ή συμπληρωματικής συνταξιοδοτικής ασφάλισης (Κάτουλης Α., 2007).

γ) Με συνδυασμό των δύο προηγούμενων τρόπων, όπου μέρος των δικαιούμενων κερδών πληρώνεται στο τέλος του χρόνου και το υπόλοιπο αποταμιεύεται για να καταβληθεί σε μελλοντική ή συμφωνημένη ημερομηνία.

2.5.4 ΑΡΧΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΜΙΣΘΩΝ.

Οι πιο πολλές επιχειρήσεις επιδιώκουν την υιοθέτηση συναγωνιστικών προγραμμάτων αμοιβών, δηλαδή να πληρώνουν κάπου κοντά στα γενικά επίπεδα, με την προσδοκία να έχουν λογικά ανθρώπους καλής ποιότητας με δίκαιες αμοιβές και χωρίς ανισότητες. Για αυτό το λόγο, έχουν αναπτυχθεί κάποιες αρχές πολιτικής μισθών οι οποίες είναι:

α) Πρέπει να υπάρχει ένα καθορισμένο σχέδιο πληρωμών για εργασίες, βασισμένο στην ποικιλία των απαιτήσεων του έργου, όπως είναι η ειδικότητα, η προσπάθεια, η ευθύνη και οι συνθήκες εργασίας (Κατσανέβας Θ., 1991).

β) Το γενικό επίπεδο μισθών και ημερομισθίων πρέπει να ακολουθεί αυτό που επικρατεί στην αγορά εργασίας ή στις ομοειδείς επιχειρήσεις.

γ) Το σχέδιο πρέπει να κάνει προσεκτικά διάκριση ανάμεσα σε έργα και υπαλλήλους. Ένα έργο ανταποκρίνεται σε ένα μέτρο αμοιβής κι ένα πρόσωπο αναλαμβάνει το έργο με αυτό το μέτρο. Εξαιρέσεις συμβαίνουν μερικές φορές σε έργα υψηλού επιπέδου.

δ) Ίση αμοιβή για ίση εργασία, αδιάφορο ποιος την κάνει, παρόλο που τούτο δεν εμποδίζει τα άτομα να παίρνουν διαφορετικές αμοιβές.

ε) Πρέπει να υπάρχει μια καλά καταστρωμένη διαδικασία για ακρόαση και τακτοποίηση παραπόνων σχετικών με αμοιβές(Κατσανέβας Θ., 1991).

στ) Οι υπάλληλοι να πληροφορούνται για τις μεθόδους καθορισμού των αμοιβών και ο καθένας για τη θέση του μέσα στη δομή των μισθών. Μυστικότητα γύρω από αυτά τα θέματα, δεν πρέπει να χρησιμοποιείται για την κάλυψη παράλογων προγραμμάτων.

Ένα από τα πιο σημαντικά θέματα μισθών και ημερομισθίων είναι ποιος ασχολείται για την πολιτική μισθών. Στις μικρές επιχειρήσεις τα θέματα των αμοιβών, τα χειρίζεται ο ιδιοκτήτης ή ο διευθυντής ενώ στις μεγάλες αναγκαίες είναι οι υπηρεσίες ειδικευμένων ατόμων με καθήκοντα την διατύπωση πολιτικής και διαδικασίας αμοιβών και συμμόρφωση με τους νόμους της πολιτείας και συμμετοχή σε προγράμματα αμοιβών και αξιολόγησης υπαλλήλων.

2.6 ΥΓΙΕΙΝΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑ – ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΠΑΡΟΧΕΣ.

Είναι γνωστό, ότι η προστασία της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων, η πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και γενικά η βελτίωση των συνθηκών εργασίας αποτελούν το ύψιστο δικαίωμα των εργαζομένων και απαραίτητο στοιχείο μιας κοινωνικά δίκαιης πολιτείας (Καλογήρου Κ., 2008).

Πέρα όμως από την υποχρέωση της πολιτείας να θεσμοθετήσει κανόνες προστασίας των εργαζομένων από ασθένειες και ατυχήματα, που προκύπτουν από την εργασία και οι επιχειρήσεις έχουν συμφέρον να λάβουν τα απαραίτητα μέτρα γιατί το έμμεσο και άμεσο κόστος από αυτές είναι μεγάλο.

Για να γίνουν καλύτερα αντιληπτά αυτά που θα αναπτυχθούν στη συνέχεια πρέπει να προκαθορισθεί η έννοια ορισμένων όρων² που χρησιμοποιούνται κατά την ανάπτυξη των θεμάτων που έχουν σχέση με την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων (Κόντης Θ., 1994).

α) Πηγή κινδύνου. Η εγγενής ιδιότητα ή ικανότητα κάποιου στοιχείου (π.χ. υλικών, εργασία, εξοπλισμού κλπ.) που ενδέχεται να προκαλέσει βλάβη.

β) Κίνδυνος. Η πιθανότητα να προκληθεί βλάβη από τις συνθήκες χρήσης μέσω εκτέλεσης της εργασίας και η πιθανή έκταση της βλάβης.

γ) Εκτίμηση κινδύνων. Η διαδικασία αξιολόγησης των κινδύνων, για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων κατά την εργασία, που απορρέουν από τις συνθήκες εμφάνισης μιας πηγής κινδύνου στο χώρο της εργασίας.

δ) Εργατικό ατύχημα. Είναι ένα αναπάντεχο συμβάν το οποίο διακόπτει την κανονική πρόοδο μιας δραστηριότητας.

2.6.1 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ.

Επειδή έχει παρατηρηθεί ότι ένα περιβάλλον που δεν είναι υγιεινό και ασφαλές μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ικανότητα των εργαζόμενων και την υποκίνηση τους να εργασθούν αποδοτικά, γι' αυτό τα στελέχη όλων των βαθμίδων, και ο καθένας χωριστά στο χώρο ευθύνης του, προσπαθούν να εξασφαλίσουν τις καλύτερες συνθήκες εργασίας από άποψης υγείας και ασφάλειας τους. Από τους παράγοντες του περιβάλλοντος ίσως ο σπουδαιότερος είναι η φύση του έργου καθώς επηρεάζεται από την τεχνολογία και τις συνθήκες εργασίας. Ένας δεύτερος, ζωτικός παράγων, είναι η στάση του εργαζόμενου απέναντι στα θέματα υγείας και ασφάλειας, που μπορεί να ποικίλει από την εκδήλωση έντονου ενδιαφέροντος για τη συνεργασία, στα σχετικά προγράμματα, μέχρι την απάθεια (Καλογήρου Κ., 2008).

Ένας τρίτος παράγοντας, που επιδρά στην υγιεινή και στην ασφάλεια, είναι η πολιτεία με την σχετική νομοθεσία. Είναι γνωστό ότι αυτή προσπαθεί με τη δημιουργία ενός θεσμικού πλαισίου, εναρμονισμένου μάλιστα με τις Κοινωνικές οδηγίες, να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας, είναι όμως και αντιληπτό ότι, όταν δεν διαθέτει επαρκείς μηχανισμούς ελέγχου της τήρησης τους, δεν επιτυγχάνει πλήρως τον επιδιωκόμενο σκοπό.

Ένας τέταρτος παράγοντας, είναι τα συνδικαλιστικά όργανα (σωματεία, ομοσπονδίες, εργατικά κέντρα κλπ.), τα οποία ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για την ασφάλεια των μελών τους και χρησιμοποιούν την πολιτική τους δύναμη για την ψήφιση σχετικών νόμων.

Πέμπτος παράγοντας είναι οι οικονομικές συνθήκες, που επηρεάζουν τα προγράμματα υγείας και ασφαλείας όταν, μερικές φορές, τα σχετικά κόστη εφαρμογής τους είναι απαγορευτικά για τις επιχειρήσεις. (Καλογήρου Κ., 2008)

Αιτίες Ατυχημάτων.

Οι αιτίες των ατυχημάτων μπορούν να καταταγούν στις παρακάτω περιπτώσεις:

α) Σε ανασφαλείς συνθήκες (φυσικές, μηχανικές) και

β) Σε ανασφαλείς ενέργειες (προσωπικές).

Στην πρώτη περίπτωση κατατάσσονται τα ατυχήματα που προέρχονται από :

- Ανεπαρκή μηχανική προστασία
- Ελαττωματική κατάσταση εξοπλισμού
- Ανασφαλείς κατασκευές
- Επικίνδυνη ατμόσφαιρα (από ανεπαρκή εξαερισμό, καπνούς, κ.λπ.)
- Ανεπαρκή ή ακατάλληλο προστατευτικό εξοπλισμό του ατόμου.

Στη δεύτερη περίπτωση υπάγονται τα ατυχήματα που προκαλούνται από:

- Αποτυχία συμμόρφωσης προς καθορισμένες ασφαλείς διαδικασίες εργασίας
- Παραμονή ή εργασία σε ανασφαλή θέση
- Μη χρησιμοποίηση προστατευτικών ενδυμασιών
- Εξουδετέρωση συστημάτων ασφαλείας και από
- Την ψυχική κατάσταση των εργαζομένων.

Παλιότερες μετρήσεις έδειξαν ότι μόνον το 10-15% των εργατικών ατυχημάτων οφείλεται σε ανασφαλείς συνθήκες ενώ το 85-90% οφείλεται σε ανθρώπινα λάθη ή παραλείψεις. Γι' αυτό τα στελέχη έχουν ιδιαίτερη ευθύνη στην παρακολούθηση των εργαζομένων, σε όλη τη διάρκεια της εργασίας, στην άμεση επέμβαση, όταν και όπου χρειάζεται, και στην παρατήρηση της ψυχολογικής κατάστασης των εργαζομένων (Μπουρής Δ., 2005).

Έχει παρατηρηθεί ότι κακές συνθήκες εργασίας (θόρυβος, σκόνη, θερμότητα) μολονότι, δεν προκαλούν αμέσως ατυχήματα, δημιουργούν όμως στους εργαζόμενους εντάσεις και απογοητεύσεις που είναι δυνατόν να οδηγήσουν σε ατυχήματα.

Το ίδιο σοβαρή επίπτωση, στην πρόκληση ατυχήματος, μπορεί να έχει και η κακή ψυχολογική κατάσταση του εργαζόμενου, συνέπεια αρρώστιας, στεναχώριας, ανησυχίας, κ.λπ.. Έχει διαπιστωθεί ότι το κόστος δημιουργίας ενός καλού περιβάλλοντος εργασίας και ενός προγράμματος επαγγελματικής υγείας είναι πάντοτε μικρότερο από το άμεσο και έμμεσο κόστος των συνεπειών των εργατικών ατυχημάτων.

Θεμελίωση ενός Προγράμματος Ασφάλειας.

Για την αποτροπή των παρενεργειών στις επιχειρήσεις, από εργατικά ατυχήματα και ασθένειες, πρέπει να καταρτίζονται κατάλληλα και με μακροχρόνια προοπτική προγράμματα ασφαλείας των εργαζομένων.

Αυτά πρέπει να στηρίζονται στην:

- α)** Πολιτική της επιχείρησης, σχετικά με την έκταση και το επιθυμητό κόστος αυτού.
- β)** Υποστήριξή του από τα στελέχη της
- γ)** Οργάνωσή του, ανάλογα με το μέγεθος της
- δ)** Συνεργασία επιχείρησης και εργατικού σωματείου
- ε)** Ανάθεση της ευθύνης, για την τήρηση του προγράμματος, σε κατάλληλο ανώτερο στέλεχος
- στ)** Τεχνολογική υποστήριξή του
- ζ)** Διερεύνηση των αιτιών κάθε ατυχήματος και στην άμεση λήψη μέτρων μη επανάληψής του.
- η)** Κατάλληλη εκπαίδευση και διαπαιδαγώγηση του προσωπικού, σχετικά με τις απαραίτητες προφυλάξεις και την τήρηση των κανονισμών υγιεινής και ασφάλειας.
- θ)** Δημιουργία και διατήρηση ενός υγιεινού περιβάλλοντος εργασίας.

Αποζημίωση Εργαζομένων – Σχέδια για Συνταξιοδότηση.

Η αποζημίωση των εργαζομένων, σύμφωνα με το Νόμο, αναφέρεται στην οικονομική ευθύνη της επιχείρησης για τα εργατικά ατυχήματα, ανεξάρτητα από την αιτία ή το λάθος που τα προκάλεσε (Χυτήρης Λεωνίδας, 2001).

Το κόστος τους, θεωρείται ως επιχειρηματικό κόστος και συνυπολογίζεται στο λειτουργικό κόστος της επιχείρησης, προκειμένου να συμπεριληφθεί στο τελικό αποτέλεσμα της επιχειρησιακής δραστηριότητας.

Οι Νόμοι προβλέπουν, στις πολυάνθρωπες κυρίως επιχειρήσεις, την ύπαρξη ιατρικής υπηρεσίας για την παροχή των πρώτων βοηθειών σε άτομα που τραυματίζονται ή ασθενούν κατά τη διάρκεια της εργασίας τους, την καταβολή αποζημιώσεων, για τις ημέρες απουσίας τους και λοιπές παροχές.

Είναι όμως γνωστές και περιπτώσεις όπου επιχειρήσεις, εμφορούμενες από πνεύμα κοινωνικής αλληλεγγύης και αγάπης προς τους εργαζομένους, προσέλαβαν τις γυναίκες ή τα παιδιά εργατών ή υπαλλήλων που έχασαν τη ζωή τους σε κάποιο εργατικό ατύχημα, χωρίς να έχουν σχετική υποχρέωση γι' αυτό.

Αν η επιχείρηση ή ο οργανισμός βρει ότι έχει πλεονάζον εργατικό δυναμικό και δεν μπορεί να αποφύγει μια μείωση του, τουλάχιστον, η διαδικασία προγραμματισμού θα

πρέπει να αποφεύγει τις βλαβερές κοινωνικές συνέπειες των ξαφνικών πλεονασμάτων ή απολύσεων.

Χρησιμοποιώντας τις φυσικές αποχωρήσεις, μπορεί να αποφευχθούν εύκολα τα πλεονάσματα, αν προβλεφθούν αρκετά ικανοποιητικά από πριν. Για τους πιο ηλικιωμένους εργατοϋπαλλήλους μπορεί να ενθαρρυνθούν οι συνταξιοδοτήσεις πριν από τα 65 και να καταρτιστεί ένα γενναιόδωρο πρόγραμμα για το πλεονάζον δυναμικό, για να αποχωρήσει χωρίς τη δημιουργία προβλημάτων (Ζαφειρόπουλος Κ., 2005).

Ασφάλεια και Υγεία κατά την εργασία, σύμφωνα με τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες.

Το άρθρο 118Α της Συνθήκης για την Ενιαία Ευρωπαϊκή Πράξη καθόρισε νέους στόχους για την ευρωπαϊκή Ένωση και παρέχει μία πολύ σταθερή βάση για τον καθορισμό ελαχίστων απαιτήσεων από πλευράς υγείας και ασφάλειας των εργαζομένων δια μέσου οδηγιών που εγκρίνονται από το Συμβούλιο των Υπουργών με την αρχή της ειδικής πλειοψηφίας (Ζαφειρόπουλος Κ., 2005).

Το 1989, η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε την πρώτη και σημαντικότερη οδηγία ελαχίστων προδιαγραφών «Σχετικά με την εφαρμογή των μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία», την οδηγία 89/391/ΕΟΚ

Η οδηγία αυτή, επειδή περιέχει γενικές αρχές και εισάγει νέους θεσμούς, όπως η παροχή υπηρεσιών προστασίας και πρόληψης, η εκτίμηση των κινδύνων, η ενημέρωση και εκπαίδευση των εργαζομένων και η υποχρέωση του εργοδότη για διαβούλευση με τους εργαζόμενους είναι καθολικής εφαρμογής για όλους τους εργαζόμενους του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, για αυτό και ονομάζεται οδηγία ΠΛΑΙΣΙΟ.

Η οδηγία ΠΛΑΙΣΙΟ5 προβλέπει την έκδοση ειδικών οδηγιών ελαχίστων προδιαγραφών για την προστασία της ασφάλειας και της υγείας κατά την εργασία, που καλύπτουν διαφόρους τομείς. Έτσι, μέχρι σήμερα εκδόθηκαν 13 ειδικές οδηγίες.

Η οδηγία ΠΛΑΙΣΙΟ βρήκε τη χώρα μας να έχει ήδη ένα εκτεταμένο θεσμικό πλαίσιο για την ασφάλεια και την υγεία των εργαζομένων. Σημαντική θέση στο πλαίσιο αυτό, αποτελεί ο Ν.1568/85 και τα προεδρικά διατάγματα που εκδόθηκαν κατά εξουσιοδότηση του.

Το εθνικό μας δίκαιο θα έπρεπε να είχε εντάξει την οδηγία ΠΛΑΙΣΙΟ μέχρι τις 31-12-1992, για την εναρμόνισή του. Με την οδηγία αυτή, έχει συνταχθεί σχέδιο προεδρικού διατάγματος το οποίο ύστερα από μακρά διαβούλευση στο Συμβούλιο

Υγιεινής και Ασφάλειας της Εργασίας (ΣΥΑΕ) του Υπουργείου Εργασίας, βρίσκεται στο τελικό στάδιο έκδοσης του.

Για την εναρμόνιση του Εθνικού μας δικαίου με τις ειδικές οδηγίες έχουν εκδοθεί μέχρι σήμερα πέντε προεδρικά διατάγματα και αφορούν τη χρήση των μηχανών, τη χρήση των μέσων ατομικής προστασίας, τη χρήση οθονών οπτικής απεικόνισης, τη χειρωνακτική διακίνηση φορτίων και τους καρκινογόνους παράγοντες, οι προβλέψεις των οποίων παρουσιάζονται στην έκδοση αυτή.

Η ασφάλεια και η υγιεινή των εργαζομένων έχει πλέον ληφθεί σοβαρά υπόψη από όλους τους μηχανισμούς, κρατικούς και ιδιωτικούς, που αποδίδουν τις σχέσεις εργοδοτών-εργαζομένων. Το Ελληνικό κράτος μετά την θέσπιση του Ν.1568/85 για την «Υγιεινή και Ασφάλεια των Εργαζομένων» προώθησε πληθώρα προεδρικών διαταγμάτων, υπουργικών αποφάσεων και άλλων νομοθετημάτων, εναρμονισμένα με τις αντίστοιχες ευρωπαϊκές οδηγίες, ώστε να επιτευχθεί ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, εκθέτοντας τους εργαζόμενους σε όσο το δυνατόν λιγότερους κινδύνους.

Κοινωνικές Παροχές-Κοινωνική Ασφάλεια.

Οι εργαζόμενοι αγωνίζονται σήμερα όχι μόνο για αυτά που λαμβάνουν από την εργασία τους, αλλά και για την ασφάλεια της ζωής αυτών και των οικογενειών τους. Πέρα από αυτό, οι εργαζόμενοι λαμβάνουν και πρόσθετες κοινωνικές παροχές, οι οποίες παρέχονται τόσο από το κράτος όσο και από τους εργοδότες.

Εάν παρέχονται τα παραπάνω, θεωρείται ότι μπορούν να εξασφαλίσουν καλύτερη διάθεση και απόδοση εργασίας, από μέρους των εργατών, καθώς και μείωση των διενέξεων που μπορεί να προκύψουν από τη σχέση της εργασίας. Η εξειδίκευση οργανώσεως της κοινωνικής ασφάλειας σε διάφορους κλάδους, θα πρέπει να τύχει ιδιαίτερης μελέτης από τους υπεύθυνους των επιχειρήσεων και των εκπροσώπων των εργαζομένων. Η διεθνής οργάνωση εργασίας, στην προσπάθεια της να δώσει την έννοια της κοινωνικής ασφάλειας απέβλεψε κυρίως:

α) Να προστατεύσει τον εργαζόμενο από την οικονομική αθλιότητα, από την ασθένεια, το γήρας ή το θάνατο.

β) Να εξασφαλίσει στον εργαζόμενο όλη την ιατρική περίθαλψη που του χρειάζεται.

γ) Να παρέχει επιδότηση στις οικογένειες με παιδιά.

Διακρίνουμε τα είδη παροχών:

α) Σε παροχές προς τις οικογένειες

β) Σε παροχές ιατρικές, αποζημιώσεις ασθένειας και μητρότητας

- γ) Σε συντελεστές αναπηρίας, γήρατος
- δ) Σε παροχές για επαγγελματικά νοσήματα και ατυχήματα
- ε) Σε παροχές ανεργίας

Σε κάθε επιχείρηση είναι απαραίτητη η ίδρυση κάποιου συστήματος βοήθειας, για δύσκολες στιγμές που μπορούν να συμβούν στους εργαζόμενους. Αυτό εξάλλου απαιτεί η κοινωνική δικαιοσύνη. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να διατηρείται σε λειτουργία για να μελετά και να διαμορφώνει την πολιτική σε μικρογραφία, γύρω από το σύστημα ασφαλείας ή κοινωνικής αντιλήψεως.

Οι εργοδότες αντλούν ωφελήματα από τις κοινωνικές ασφαλίσσεις και όλοι γνωρίζουν ότι η κοινωνική ασφάλεια συμβάλλει στη διατήρηση της κοινωνικής γαλήνης και στη σταθερότητα της κοινωνικής τάξεως.

Οι ιατρικές παροχές προστατεύουν την παραγωγική ικανότητα των εργαζομένων. Οι εργοδότες που λαμβάνουν κοινωνικά μέτρα υπέρ των εργαζομένων αναμένουν και πιστεύουν ότι η χειρονομία τους αυτή, θα έχει την ανταμοιβή της από μέρους των εργαζομένων.

Ασφαλιστικοί Φορείς.

Για την ασφάλιση των εργαζομένων, η Πολιτεία έχει καθιερώσει την υποχρεωτικότητα αυτής, σε φορείς που έχει ιδρύσει και που έχουν τη μορφή των Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου.

Τέτοιοι είναι το ΙΚΑ, το ΝΑΤ, το ΤΕΒΕ κ.λπ.. Επίσης, όμοιες επαγγελματικές ομάδες εργαζομένων, υποχρεούνται να ασφαλίζονται σε δικά τους Ταμεία Υγείας, Συντάξεων, Πρόνοιας κ.λπ. (Τραπεζικοί, Μηχανικοί, Δικηγόροι, Ιατροί κ.λπ.). Ιδιαίτερα, το ΙΚΑ είναι ο μεγαλύτερος φορέας κοινωνικής ασφάλισης.

Καλύπτει τους εργαζόμενους που παρέχουν εξαρτημένη εργασία στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, σε εργοδότη που εδρεύει στην Ελλάδα, αλλά και αυτούς που παρέχουν προσωπική εργασία με σύμβαση μίσθωσης έργου κατά κύριο ή συγκύριο επάγγελμα και για την εργασία τους αυτή, δεν ασφαλίζονται σε άλλο φορέα Κύριας Ασφάλισης.

Επίσης, καλύπτει διάφορες κατηγορίες προσώπων που παρέχουν την εργασία τους σε μη σταθερό εργοδότη (φορτοεκφορτωτές, αποκλειστικές νοσοκόμες, εφημεριδοπώλες, κ.λπ.), η ασφάλιση των οποίων γίνεται μέσα από τα Σωματεία ή τους Ασφαλιστικούς Συνεταιρισμούς τους.

Η ασφάλιση είναι υποχρεωτική και δεν εξαρτάται από τη θέληση του εργαζόμενου ή του εργοδότη και αρχίζει από την πρώτη ημέρα εργασίας. Ο ασφαλισμένος έχει

συμφέρον να ελέγχει την ορθότητα της ασφάλισης του και να παρακολουθεί προσεκτικά τον εργοδότη, αν καταβάλλει εισφορές για όλες τις ημέρες εργασίας του και για το σύνολο των αποδοχών του.

Εκπαίδευση προσωπικού.

Μία από τις σπουδαιότερες λειτουργίες των Managers είναι η φροντίδα για συνεχή εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού των επιχειρήσεων. Η δημόσια εκπαίδευση είναι γενική και αφορά την προ-παρασκευή του ατόμου, ως πολίτη περισσότερο και όχι ως εργαζόμενο. Την ευθύνη της εκπαιδύσεως των πολιτών σε εργασιακά θέματα έχουν οι επιχειρήσεις. Αυτό αποκαλείται επαγγελματική εκπαίδευση.

Το μεγαλύτερο μέρος των ατόμων που θα εργασθούν σε επιχειρήσεις, για πρώτη φορά, χρειάζεται πρόσθετη εκπαίδευση, ανάλογα με τα αντικείμενα στα οποία θα απασχοληθούν, ώστε να αποκτήσουν τις απαιτούμενες για τη δουλειά τους πρόσθετες γνώσεις και δεξιότητες.

Η εκπαίδευση αποτελεί ουσιώδη επένδυση των επιχειρήσεων γι' αυτό και στους ετήσιους προϋπολογισμούς τους γίνεται πρόβλεψη για σημαντικό ποσό που θα διατεθεί για εκπαίδευση των νέων, μετεκπαίδευση των παλαιών και επιμόρφωση των στελεχών. Σύμφωνα με τα πιο πάνω, είναι η προσπάθεια αύξησης των γνώσεων, στάσεων, δεξιοτεχνιών του προσωπικού, σχετικών με την εργασία που καλούνται να προσφέρουν, με σκοπό την επίτευξη των στόχων του Οργανισμού.

Ανάπτυξη, σημαίνει παροχή ευκαιριών για τη διεύρυνση της προσωπικότητας, τη βελτίωση της προσαρμογής στην εργασία και την εκδήλωση των ηγετικών ικανοτήτων των στελεχών.

Συνεπώς, μια σωστή πολιτική διοίκησης προσωπικού πρέπει να αποβλέπει στην εκπαίδευση και ανάπτυξη όλων των εργαζομένων με σκοπό την αύξηση του αισθήματος ασφάλειας και τη μεγαλύτερη συμμετοχή τους στις δραστηριότητες της μονάδας.

Η εκπαίδευση συντελεί στην υποκίνηση των εργαζομένων για εντατικότερη και αποτελεσματικότερη εργασία και βοηθά στην αναπτήρωση του ηθικού τους.

Αυτή, αποτελεί αναγκαίο συμπλήρωμα της επιλογής των υποψηφίων για εργασία προσώπων, γιατί με αυτή, συμπληρώνεται η κατάρτιση τους και τους παρέχεται η δυνατότητα άμεσης αξιοποίησης των προσόντων τους για την επιχείρηση.

Παλιότερα, η εκπαίδευση συνίστατο στην παρακολούθηση από τους νέους της εργασίας των πιο παλιών εργαζομένων και σε όσα αυτοί θα ήθελαν να τους δείξουν. Ο τρόπος αυτός όμως ήταν πολύ βραδύς και συνήθως ατελής γιατί, πολλές φορές, εμφιλοχωρούσαν σε αυτόν και οι προσωπικές σκοπιμότητες των παλιών που, φοβούμενοι για τη διατήρηση της θέσης τους, δεν φρόντιζαν για την πλήρη κατάρτιση των βοηθών τους που κάποτε θα τους αναπλήρωναν.

Αντικείμενο της Εκπαίδευσης.

Αντικείμενο της εκπαίδευσης είναι οι εργαζόμενοι (νέοι και παλιοί), οι οποίοι, με μια οργανωμένη και συστηματική διαδικασία, αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες απαραίτητες για τη λειτουργία της επιχείρησης.

Βελτιώνουν τη συμπεριφορά τους και αποκτούν γνώσεις όχι μόνο για την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης εργασίας αλλά και για την αντιμετώπιση προβλημάτων που θα τους παρουσιασθούν κατά τη διάρκεια αυτής και στο μέλλον.

Επαγγελματική Εκπαίδευση.

Με την επαγγελματική εκπαίδευση όπως προβλέπεται από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα, στο άρθρο 150 της Συνθήκης περί Ιδρύσεως της Ευρωπαϊκής Κοινότητας, επιδιώκεται η βελτίωση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας του προσωπικού και ιδιαίτερα:

α) Η βελτίωση της ποιοτικής και ποσοτικής απόδοσης του

β) Η διαμόρφωση στάσεων για καλύτερη συνεργασία με τη διοίκηση και για μεγαλύτερη αφοσίωση στην επιχείρηση

γ) Η βοήθεια για λύση λειτουργικών προβλημάτων, όπως οι μειώσεις των εργατικών ατυχημάτων, η αποφυγή σπατάλης υλικού, η καλύτερη αντιμετώπιση των πελατών κ.λπ.

δ) Η δυνατότητα άμεσης αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών, από απουσίες υπαλλήλων, σε άλλους τομείς εργασιών

ε) Η απόκτηση γνώσεων και δεξιοτεχνιών, που βοηθούν τους εργαζόμενους στην προώθηση τους μέσα στην επιχείρηση, στη δυνατότητα να σταδιοδρομήσουν και σε άλλες επιχειρήσεις και στην ενίσχυση της σιγουριάς τους για το μέλλον τους στην επιχείρηση.

Η λειτουργία της Εκπαίδευσης.

Στις πολυπρόσωπες επιχειρήσεις η λειτουργία της Εκπαίδευσης ασκείται από ειδικό τμήμα της Υπηρεσίας Προσωπικού, ή από Ειδική-Υπηρεσία που έχει ως σκοπό την

προετοιμασία, την εκτέλεση και το συντονισμό των εκπαιδευτικών προγραμμάτων (Καλογήρου Κ., 2008).

Στις μικρές όμως επιχειρήσεις, η εκπαίδευση των εργαζομένων γίνεται κατά τη διάρκεια της εργασίας τους από τους Προϊσταμένους των Τμημάτων. Ο τομέας της εκπαίδευσης είναι μια επιτελική υπηρεσία που ασχολείται με:

- α)** Τον καθορισμό των αναγκών για εκπαίδευση
- β)** Τον προγραμματισμό, τους στόχους και την ανάθεση της εκπαίδευσης σε εκπαιδευτές της επιχείρησης ή της αγοράς
- γ)** Τη σύνταξη προγραμμάτων εκπαίδευσης και τη συγκέντρωση του απαραίτητου υλικού (διαγράμματα, εγχειρίδια, οπτικοακουστικά μέσα κ.λπ.)
- δ)** Τη διεύθυνση και τη διδασκαλία μαθημάτων μαθητείας ή αναπτύξεως γνώσεων
- ε)** Την εκπαίδευση στελεχών ως εκπαιδευτών
- στ)** Την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης.

Η Πορεία της Μάθησης.

Η μάθηση είναι μια σειρά ενεργειών του ανθρώπου με τις οποίες αποκτώνται δεξιότητες , γνώσεις, συνήθειες και στάσεις που μεταβάλλουν τη συμπεριφορά του.

Η μάθηση, βρίσκεται στο κέντρο της εκπαίδευσης και επιτυγχάνεται με τα παρακάτω: (Παρούτης Σ., 2005):

α) Υποκίνηση του εργαζόμενου να θέλει ευσυνείδητα να παρακολουθήσει την εκπαίδευση, γιατί αυτή θα τον βοηθήσει στην επιβίωση, στην επαγγελματική καταξίωση, στην αυτό-εκπλήρωση και στην ανεξαρτησία.

Για την επιτυχία της υποκίνησης υπάρχουν κίνητρα εσωτερικά, όπως το αίσθημα της ικανοποίησης από την επιτυχημένη διεξαγωγή της εργασίας και κίνητρα εξωτερικά, όπως ο έπαινος, η υψηλότερη αμοιβή, η προαγωγή, οι καλύτερες συνθήκες εργασίας κ.λπ..

β) Γνώση των αποτελεσμάτων της εκπαίδευσης γιατί ο εκπαιδευόμενος θέλει να ικανοποιεί το αίσθημα της προόδου, τη βεβαιότητα ότι επέτυχε η προσπάθεια του ή εάν απέτυχε αυτή, τους λόγους της αποτυχίας του. Χρειάζεται την ψυχολογική στήριξη, την ενθάρρυνση, την υποβοήθηση και την ενίσχυση της προσπάθειάς του.

γ) Εκπαίδευση στην πράξη, με την οποία η διδασκαλία γίνεται στη θέση εργασίας, ώστε ο εκπαιδευόμενος να ακούει, να βλέπει και να εφαρμόζει στην πράξη τα όσα

του μαθαίνουν. Να χρησιμοποιεί όλες τις αισθήσεις και να έχει την δυνατότητα άμεσης διόρθωσης των λαθών του.

Στις περιπτώσεις εκπαίδευσης σε θεωρητικά θέματα, αυτή γίνεται με μια ποικιλία τεχνικών μεθόδων, όπως λύση προβλημάτων, μελέτη περιπτώσεων, παίξιμο ρόλων, προφορική συζήτηση, επιχειρηματολογία κ.λπ..

δ) Διακεκομμένη άσκηση, γιατί έχει αποδειχθεί ότι είναι αποτελεσματικότερη η εκπαίδευση σε χωριστές περιόδους από μία και συνεχή. Αυτό ιδιαίτερα, φαίνεται στα προγράμματα μαθητείας, όπου ο εκπαιδευόμενος διδάσκεται με επαναλαμβανόμενες ασκήσεις που χωρίζονται από σύντομες περιόδους διακοπών της εκπαίδευσης.

ε) Συνολική ή μερική εκπαίδευση, ανάλογα με το είδος του γνωστικού αντικείμενου, την πολλαπλότητα του, τον χρόνο που χρειάζεται να ολοκληρωθεί και από τις ανάγκες της επιχείρησης.

στ) Θεωρητική κατάρτιση, που πρέπει να είναι ανάλογη με το επίπεδο των εκπαιδευομένων, τη θέση τους στην επιχείρηση και το σκοπό της εκπαίδευσής τους.

ζ) Εκμάθηση κινητικών δεξιοτήτων, με την οποία ο εκπαιδευτής δείχνει στον εκπαιδευόμενο τις μηχανές, τα υλικά, επεξηγεί τη χρήση τους, κάνει επίδειξη εκτέλεσης μίας εργασίας, χωρίζει τις πολύπλοκες εργασίες σε μέρη και εξηγεί τις διαδοχικές φάσεις αυτών και τον καθοδηγεί στην εκτέλεση της, διορθώνοντάς τον συνεχώς, μέχρι την πλήρη απόκτηση της δεξιοτεχνίας που θα του επιτρέψει να κάνει τη δουλειά του καλά και χωρίς κινδύνους ατυχημάτων.

Μέθοδοι Εκπαίδευσης.

Επειδή υπάρχει μεγάλη ποικιλία εκπαιδευτικών μεθόδων, η αρμόδια για την εκπαίδευση υπηρεσία, πρέπει να επιλέξει εκείνη που είναι η καλύτερη από άποψη κόστους, χρόνου, αριθμού εκπαιδευομένων, απαιτούμενων γνώσεων, πνευματικού επιπέδου εκπαιδευομένων, ιεραρχικής βαθμίδας τους κ.λπ..

Οι σπουδαιότεροι και πλέον χρησιμοποιούμενοι μέθοδοι είναι οι ακόλουθες:

- α)** Εκπαίδευση στη θέση εργασίας
- β)** Σε αίθουσες εκτός εργασίας
- γ)** Με επανεκπαίδευση

2.7 ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.

Το σύστημα αξιολόγησης στρέφει το άτομο προς την ανάπτυξη εκείνων των ικανοτήτων και δραστηριοτήτων οι οποίες κρίνονται από την οργάνωση επιθυμητές και απαραίτητες. Η αξιολόγηση αποτελεί ένα πολύ βασικό μέσο για την αύξηση της επίδοσης και της ικανοποίησης όπου επιδρά στους παράγοντες της αποδοτικής συμπεριφοράς (Κατσανέβας Θ., 1991).

Η αξιολόγηση της αποδοτικής συμπεριφοράς, βοηθά στη διαπίστωση της ανάγκης αλλαγής επιπέδου των ικανοτήτων του προσωπικού, καθώς και στην αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των προσπαθειών. Επίσης, επηρεάζει τις εσωτερικές και εξωτερικές αμοιβές, γιατί όσο μεγαλύτερη αποδοτική συμπεριφορά, τόσο περισσότερη αύξηση των εξωτερικών ανταμοιβών.

Η επίδραση της αξιολόγησης στρέφεται στην επίτευξη προσωπικών στόχων και προσωπικών επιδιώξεων κάθε ατόμου. Εάν το σύστημα αξιολόγησης δεν βασίζεται σε μια αναπτυξιακή θεώρηση και σε επίπεδο προσωπικών επιδιώξεων τότε το άτομο με τις υψηλές επιδόσεις θα στραφεί προς άλλες δραστηριότητες έξω από το χώρο της εργασίας του για να τους πετύχει.

Έτσι, ένα σύστημα αξιολόγησης επιδρά στο βαθμό ικανοποίησης που θα αισθανθεί το άτομο ανάλογα με το είδος και τα επίπεδα του κριτηρίου που καθορίζει δεδομένου, ότι ο βαθμός αυτός εξαρτάται από τις προσδοκίες του ατόμου, σχετικά με τα αποτελέσματα, και ανάλογα με το πώς αξιολογήθηκαν τα άλλα μέλη και τι ανταμοιβές πήραν (Παρούτης Σ., 2005).

2.8 ΠΡΟΑΓΩΓΕΣ-ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ.

Με την προαγωγή ο εργαζόμενος προωθεί μέσα στην επιχείρηση μια θέση ιεραρχικά ανώτερη από αυτήν που κατείχε έως τώρα. Η προαγωγή συνεπάγεται αύξηση αποδοχών και απαιτήσεων προς την εργασία. Μια επιχείρηση, όταν πρόκειται να καλύψει ένα κενό μιας θέσης και χρησιμοποιεί τον τρόπο της προαγωγής, μπορεί να παρουσιάσει τα εξής πλεονεκτήματα:

α) Η επιχείρηση έχει τη δυνατότητα και το χρόνο να παρατηρήσει τη συμπεριφορά και τις ικανότητες του εργαζομένου, με αποτέλεσμα να περιορίζονται οι πιθανότητες για μια λανθασμένη επιλογή (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

β) Η προοπτική μιας προαγωγής, αποτελεί σημαντικό κίνητρό για αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων ιδιαίτερα, αυτών που έχουν επαγγελματικές φιλοδοξίες.

γ) Οι ήδη εργαζόμενοι γνωρίζουν την επιχείρηση και τη λειτουργία της, οπότε μειώνεται ο χρόνος προσαρμογής ή εκπαίδευσης πάνω στη συγκεκριμένη εργασία.

δ) Βελτιώνεται το ηθικό των εργαζομένων, γιατί κάθε προαγωγή που βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια σημαίνει αναγνώριση των ικανοτήτων του και της συμβολής του στη λειτουργία της επιχείρησης.

Κριτήρια με τα οποία γίνονται οι προαγωγές:

α) Οι περισσότερες επιχειρήσεις ισχυρίζονται ότι βασίζουν τις προαγωγές τους στην αξία του εργαζόμενου, στις ικανότητες που έχει επιδείξει έως τώρα και στη δυνατότητα που διαθέτει να αναλάβει θέσεις με αυξημένες ευθύνες.

β) Πολλές επιχειρήσεις θεωρούν τα τυπικά προσόντα επιπλέον κριτήρια για προαγωγή (πτυχιούχοι ανώτατων σχολών).

γ) Άλλο σημαντικό κριτήριο θεωρείται η αρχαιότητα, ο χρόνος δηλαδή προϋπηρεσίας του εργαζόμενου στη θέση εργασίας. Πλεονέκτημα αυτού του κριτηρίου προαγωγής είναι ότι η αρχαιότητα είναι πιο αντικειμενική, και δημιουργεί το αίσθημα σιγουριάς στους εργαζόμενους, ενώ μειονέκτημα είναι ότι ο αρχαιότερος δεν είναι πάντα ο ικανότερος ή ο καλύτερος.

δ) Υπάρχουν βέβαια και τα ανεπίσημα κριτήρια όπως οι προσωπικές διασυνδέσεις του εργαζόμενου με τον εργοδότη ή άτομα της διοίκησης, τις πολιτικές τοποθετήσεις του εργαζόμενου και κατά πόσο ταυτίζονται με τον επιχειρηματία κ.λπ..

Ένα σημαντικό ρόλο στις προαγωγές παίζει και ο άμεσος προϊστάμενος. Είναι αυτός, που πραγματικά γνωρίζει από κοντά τον εργαζόμενο και την απόδοσή του. Η εξουσία του στις προαγωγές είναι συνήθως αρκετά μεγάλη, πολλές φορές όμως έχει παρατηρηθεί, ότι πολλοί προϊστάμενοι αποφεύγουν να προτείνουν για καλύτερες θέσεις αποδοτικούς υφιστάμενούς τους, ίσως από μεροληψία για να μην πέσει η απόδοση όλης της ομάδας τους ή γιατί τους εχθρεύονται και τους θεωρούν αντίζηλους (Καλογήρου Κ., 2008).

Το τμήμα προσωπικού που είναι κατεξοχήν αρμόδιο για προαγωγές των εργαζομένων, πρέπει να ερευνά κάθε φορά τις προτάσεις των προϊσταμένων καθώς και τη γενικότερη συμπεριφορά τους ώστε να ανακαλύπτει ποια είναι τα πραγματικά τους κίνητρα και αν έχει υπεισέρθει το στοιχείο της μεροληψίας και της αντικειμενικότητας στην κρίση τους.

2.8.1 ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ.

Ο άνθρωπος για να βεβαιωθεί ότι αξίζει, επιζητεί την επιδοκιμασία και την επιβράβευση. Του αρέσει να του λένε, ότι είναι καλός, λογικός, ικανός. Οι εκτιμήσεις αυτές ενισχύουν το αίσθημα που έχει για την ίδια του την αξία και η ικανοποίηση που αισθάνεται αποτελεί ένα ερέθισμα για την μετέπειτα εργασία του και δημιουργεί θετικά συναισθήματα προς το πρόσωπο του προϊσταμένου (Χυτήρης Λεωνίδα, 2001).

Με την πράξη του επαίνου, η απόδοση αυξάνει γιατί η χαρά που αισθάνεται το άτομο, το χαλαρώνει και του αυξάνει την ενεργητικότητά του. Ο έπαινος βοηθά στην εναρμόνιση των ανθρωπίνων σχέσεων μέσα στην επιχείρηση. Μπορεί λοιπόν ο προϊστάμενος να επαινεί τον εργαζόμενο, κάθε φορά που κάνει κάτι καλά και σωστά, να τον συγχαίρει για την καλή εκτέλεση και όχι να κρύβει τον θαυμασμό του εξαιτίας της ζήλιας που μπορεί να νιώθει ή ότι μπορεί να κολακευτεί το άτομο, πιο πολύ απ' όσο πρέπει.

Υπάρχουν άτομα που υποφέρουν από συναισθήματα κατωτερότητας, τα οποία έχουν περισσότερο ανάγκη από επαίνους για να υπερνικήσουν την τάση που μπορούν να έχουν για κατάθλιψη και για να αποκτήσουν αυτοπεποίθηση. Αυτό το επιχείρημα είναι εύλογο, γιατί ο εργαζόμενος έχει συνεχώς, την εντύπωση ότι αμείβεται ανεπαρκώς και κατά συνέπεια, προσπαθεί να του δοθεί ευκαιρία με αυτόν τον τρόπο να αυξηθεί ο μισθός του.

Στις επιχειρήσεις οι έπαινοι αντικαταστάθηκαν συχνά από τα βραβεία. Ο έπαινος δημιουργεί μια άμεση ικανοποίηση, ενώ το βραβείο συνδέεται με την ιδέα κάποιου επιπέδου κέρδους ή παραγωγής. Κάποιες φορές, το βραβείο είναι καθορισμένο στις επιχειρήσεις, οπότε οι εργαζόμενοι, παρακινούνται περισσότερο να αποδίδουν στην δουλειά τους ώστε να διεκδικήσουν ένα βραβείο ή ακόμα μια προαγωγή (Ζαφειρόπουλος Κ., 2005).

Ενώ, ο έπαινος είναι απροσδόκητος και ποτέ κανείς δεν ξέρει αν θα λάβει και πότε έναν έπαινο, γιατί εκφράζεται με τα λόγια από άνθρωπο σε άνθρωπο, ενώ το βραβείο πιο αντικειμενικά έχει μεγαλύτερη αξία στον εργαζόμενο. Τότε νιώθει ότι κάποια στιγμή ο κόπος του θα δικαιωθεί και ό,τι προσφέρει θα αναγνωρισθεί με βραβείο.

Η επιβράβευση είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζει θετικά τους εργαζόμενους. Κάποια άτομα δίνουν μεγαλύτερη σημασία σ' έναν καλό λόγο παρά στα χρήματα. Το σύνθημα επιβράβευσης δεν λειτουργεί σε πολλές επιχειρήσεις, πιο πολύ επικρατεί ως μέσο επιδοκιμασίας ο έπαινος. Το σωστό είναι να επιδιώξουν, όσο γίνεται δυνατόν οι πιο πολλές επιχειρήσεις το σύστημα της επιβράβευσης και με τους δύο τρόπους επιδοκιμασίας.

Ο κίνδυνος του υπερβολικού επαίνου είναι η κολακεία. Όταν οι έπαινοι είναι συνεχείς οι υπάλληλοι αρχίζουν να δυσπιστούν, δεν τους θεωρούν ειλικρινείς και σταματούν να δίνουν σημασία ή μπορεί να μειώσουν την αποδοτικότητά τους. Κάθε εργαζόμενος ξέρει να κάνει τη διάκριση μεταξύ κολακείας και σοβαρής, αντικειμενικής αξιολόγησης της εργασίας του.

2.8.2 ΧΡΟΝΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Τη λύση στο πρόβλημα του χρόνου, έρχεται να δώσει το «ελαστικό και ελεύθερο» ωράριο. Το γεγονός ότι η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να μισθώνει την εργατική δύναμη σε ακέραια οκτάωρα ή επτάωρα επιδιώκει την καθιέρωση ωρομισθίου, τη μίσθωση δηλαδή των εργαζομένων με την ώρα κι όχι με τη μέρα.

Το πρόβλημα βρίσκεται στις επιδιώξεις που κρύβονται γύρω από την προσπάθεια για καθιέρωση του ωραρίου και της μερικής απασχόλησης. Αυτά τα μέτρα συνεπάγονται την κατάργηση της ικανότητας απασχόλησης και γενικά, επιδεινώνουν τον όρο ζωής του εργαζόμενου. Γιατί ανάλογα με την οικονομική συγκυρία, ο εργάτης θα φθείρεται από την εξουθενωτική υπεραπασχόληση στη μερική απασχόληση που θα αποτελέσει το τελευταίο υποκατάστατο της ανεργίας. Με τον τρόπο αυτό, αυξάνεται η αβεβαιότητα και η ανασφάλεια των εργαζομένων, κι έτσι, θα αυξάνει και ο συναγωνισμός μεταξύ των εργατών (Ζαφειρόπουλος Κ., 2005).

2.8.3 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.

Σημαντικό ρόλο στην απόδοση των εργαζομένων παίζει και η οργάνωση της εργασίας. Μια οργάνωση θα πρέπει να είναι χωρισμένη, κατά τμήματα κατά θέση εργασίας και ειδικότερα:

α) Μελέτη μεθόδου για τον λεπτομερή τεχνικά προσδιορισμό των απαιτούμενων μεθόδων και διαδικασιών για την αύξηση της παραγωγικότητας.

β) Ανάλυση της εργασίας δηλαδή κατάτμηση για τον καθορισμό των ευθυνών, δικαιωμάτων και ειδικών προϋποθέσεων.(οργανόγραμμα: γραφική παράσταση της επιστήμης, δηλαδή της τυπικής οργάνωσης, διάρθρωσης, που θα καταδεικνύει γραμμική εξουσία, υπευθυνότητα, συντονισμό, σχέσεις μεταξύ του προσωπικού και θα απαριθμεί τα κυριότερα καθήκοντα).

γ) Κατάταξη εργασίας για την διάταξη των εργασιών σε κατηγορίες

δ) Περιγραφή εργασίας δηλαδή αναφορά στις απαιτούμενες προϋποθέσεις, για την εκτέλεση της κάθε εργασίας

ε) Προδιαγραφές εργασίας, που αναφέρονται στα απαιτούμενα φυσικά και διανοητικά προσόντα των εργαζομένων για την εκτέλεση της συγκεκριμένης εργασίας

στ) Μελέτη εργασίας για τη χρησιμοποίηση του εξοπλισμού και του προσδιορισμού ενός λογικού και ανωτάτου ποσοτικού επιπέδου εργασίας

ζ) Μελέτη χώρου και κινήσεως. Χρονομέτρηση με βάση ειδικά πρότυπα και κίνησης

η) Απλοποίηση εργασίας, για τον περιορισμό περιττών κινήσεων.

θ) Ασφάλεια εργασίας, για την εξασφάλιση της εργασίας και την πρόληψη των ατυχημάτων.

2.9 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ.

Αντικειμενικός σκοπός είναι ο στόχος προς τον οποίο η διοίκηση τείνει τις προσπάθειες της. Η διοίκηση με βάση τους αντικειμενικούς στόχους είναι ένα σύστημα διοίκησης όπου κάθε τμήμα και κάθε άτομο εργάζονται με σκοπό την επίτευξη καθορισμένων αποτελεσμάτων. Οι αντικειμενικοί στόχοι προκαθορίζουν το πώς η οργάνωση μπορεί να ενεργήσει για κάτι που θέλει να κάνει και το πώς να σιγουρέψει ότι έγινε πραγματικά (Κάτουλης Α., 2007).

Ένα μεγάλο μέρος της λογικής των αντικειμενικών στόχων, βασίστηκε στην ιδέα ότι χάρη σε αυτούς μπορεί να αξιοποιηθεί όλο το δυναμικό υποκίνησης των ανθρώπων. Ο μεγάλος βαθμός ατομικής υποκινητικότητας προκαλείται από το ότι κατασκευάζεται μια δομή εργασίας που ικανοποιεί τις ανάγκες των εργαζομένων, ενώ όλοι εργάζονται μαζί για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών της μονάδας. Για να δούμε μια συνολική εικόνα θα πρέπει πρώτα, να αναφέρουμε μερικές βασικές ιδέες για την υποκίνηση:

Οι άνθρωποι αποδέχονται να συμμορφωθούν προς ορισμένες μορφές δράσης και συμπεριφοράς, προκειμένου να ικανοποιήσουν μερικές ανάγκες τους.

Οι άνθρωποι έχουν οικονομικές, κοινωνικές ανάγκες, ανάγκες αυτό-εκπλήρωσης, κλπ. Προκειμένου να επιτευχθεί υποκίνηση στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό πρέπει να ενταχθεί μέσα στο κλίμα εργασίας μία ευκαιρία για τον εργαζόμενο, να ικανοποιεί τις ανάγκες του (Κάτουλης Α., 2007).

Παρόλο που υπάρχουν πολλοί τρόποι οι οποίοι οδηγούν στο κλίμα μέσα στο οποίο οι εργαζόμενοι μπορούν να ικανοποιήσουν μερικές από τις ανάγκες τους το βασικό είναι να υπάρχουν αντικειμενικοί στόχοι.

Αν υπάρχουν αντικειμενικοί στόχοι ο εργαζόμενος νιώθει ότι έχει κάποιο σκοπό, νόημα, το ηθικό του βρίσκεται ψηλά, του κάνουν ευχάριστη και ευπρόσδεκτη τη μορφή της προσωπικής του ανάθεσης.

Όταν μια επιχείρηση θέτει αντικειμενικούς στόχους, κάνει ένα βήμα προς το να προκαλέσει την πραγματοποίηση πραγμάτων που αλλιώς δεν θα γινόταν. Οι αντικειμενικοί στόχοι συγκεντρώνουν την προσοχή στο αποτέλεσμα, ενθαρρύνουν τις αποτελεσματικές και τις οικονομικά αποδοτικές εργασίες. Οι ασυντόνιστες αποσπασματικές εργασίες αντικαθίστανται με αποτελεσματική ροή και οι τυχαίες κρίσεις δίνουν τη θέση τους σε συστηματικές και συνεπείς αποφάσεις (Μπουρής Δ., 2005).

Οι αντικειμενικοί στόχοι δεν βοηθούν μόνο στη συνολική οργάνωση, αλλά και τα επιμέρους στελέχη να βάλουν σε κάποιο κανάλι τις προσπάθειες και την ενεργητικότητά τους. Καθώς τα στελέχη αρχίζουν να συνδυάζουν την εμπειρία τους με την επιτυχία των αντικειμενικών στόχων, η συνεχής υποκίνηση γίνεται με αυτό-ενεργούμενη διαδικασία.

Όταν οι υφιστάμενοι γνωρίζουν τα πραγματικά αποτελέσματα που αναμένονται από αυτούς κι έχουν συνεχή πληροφόρηση σχετικά με το που βρίσκονται, σε σχέση με αυτά τα αποτελέσματα, είναι τότε σε θέση να διευθύνουν και να ελέγχουν τις επιτεύξεις τους (Μπουρής Δ., 2005).

Αυτό στη συνέχεια. επιτρέπει στο στέλεχος να διαθέσει περισσότερο το χρόνο του στο συνολικό σχεδιασμό-προγραμματισμό και στο συντονισμό όλης της προσπάθειας των εργαζομένων.

Τα πλεονεκτήματα των αντικειμενικών στόχων όσον αφορά την αποτελεσματικότητα των εργασιών μπορούν να συνοψιστούν όπως παρακάτω:

- Παρέχουν συντονισμό και κατεύθυνση στις δραστηριότητες κάθε τμήματος.
- Παρέχει σχεδιασμό, προγραμματισμό, οργάνωση και έλεγχο συντονισμού για τον διευθυντή κάθε τμήματος.
- Παρέχει εξασφάλιση των ατομικών ικανοτήτων, χαρισμάτων και δυνατοτήτων.
- Παρέχει εξασφάλιση για συνεχή ανάλυση, βελτίωση και ανάπτυξη .
- Παρέχει αποτελεσματική αξιολόγηση και επιθεώρηση των επιτεύξεων.

- Παρέχει δίκαιη διαχείριση και επίλυση προβλημάτων των αποδοχών και των κοινωνικών παροχών.
- Παρέχει δυνατότητες εκπαίδευσης και αξιολόγησης προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.

3.1. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Με τον όρο συμμετοχή των εργαζομένων στις αποφάσεις της διοίκησης των επιχειρήσεων, θεωρούνται οι παρακάτω συμμετοχές:

- α)** Συμμετοχή στις αποφάσεις
- β)** Συμμετοχή στα κέρδη και στο κεφάλαιο
- γ)** Αυτοδιαχείριση

Με τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων, γίνεται αποδεκτό, ότι οι εργαζόμενοι αισθάνονται πιο υπεύθυνοι, ικανοποιούν τα ανώτερα επίπεδα των αναγκών τους κι έχουν το συναίσθημα ότι πολλά εξαρτώνται και από τη δική τους συμπεριφορά. Θεωρείται ακόμη, ότι με αυτήν, διευκολύνεται η λύση σε κρίσιμα ζητήματα, όπως η εφαρμογή νέων μεθόδων παραγωγής, η αντικατάσταση των εργαζομένων, ο σχεδιασμός και η εκπαίδευση τους, η ηθική τους ικανοποίηση από το περιεχόμενο της εργασίας κ.λπ.. (Καλογήρου Κ., 2008).

Θεωρείται λογικό, οι εργαζόμενοι να επιδιώξουν με μεγαλύτερο ζήλο την υλοποίηση μιας απόφασης που έχουν συμπράξει για τη λήψη της οι ίδιοι, σε αντίθεση, με μία απόφαση που τους επιβλήθηκε, χωρίς να τους ρωτήσουν, αν συμφωνούν ή όχι, ούτε τους δόθηκαν εξηγήσεις σχετικά με αυτήν.

Σύμφωνα με τις απόψεις των ασχολούμενων, με την βιομηχανική δημοκρατία, η συμμετοχή των εργαζομένων στην διοίκηση πρέπει να είναι ρεαλιστική και εφαρμόσιμη, λαμβάνοντας υπόψη τις υπάρχουσες κοινωνικοοικονομικές και πολιτικές συνθήκες. Στο φιλελεύθερο πολιτικό σύστημα, αυτό σημαίνει επιμερισμό της δυνάμεως στην διαδικασία λήψεως αποφάσεων. Σύμφωνα με τα στοιχεία που υπάρχουν και σύμφωνα με το άρθρο 11 της Κοινοτικής Οδηγίας 89/391/ΕΟΚ, οι κυριότερες δυνατότητες που μπορεί να έχει η συμμετοχή των εργαζομένων στη διοίκηση, είναι οι εξής (Καλογήρου Κ., 2008):

- α)** Η μείωση της αποξενώσεως και η προαγωγή της προσωπικής ικανοποίησης.
- β)** Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των ανθρώπινων πόρων της εργασιακής μονάδας.
- γ)** Η προώθηση των συνεργατικών διαθέσεων και η μείωση των συγκρίσεων.
- δ)** Η αύξηση της κοινωνικής υπευθυνότητας της επιχειρήσεως ως οικονομική μονάδα.

3.1.1. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΙΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ.

Η συμμετοχή των εργαζομένων στη διαδικασία για τη λήψη αποφάσεων διακρίνεται σε **άμεση και έμμεση** (Παρούτης Σ., 2005).

Άμεση είναι η μορφή εκείνη της συμμετοχής, κατά την οποία οι εργαζόμενοι συμμετέχουν προσωπικά οι ίδιοι, εκφράζοντας την γνώμη τους και παίρνοντας οι ίδιοι υπεύθυνες αποφάσεις.

Έμμεση είναι η μορφή εκείνη κατά την οποία οι εργαζόμενοι εκπροσωπούνται ίσως κάποιο συμβούλιο ή στη διοίκηση της επιχείρησης. Τέτοια συμβούλια είναι τα

- Εποπτικά συμβούλια
- Εργατικά συμβούλια
- Οικονομική επιτροπή
- Συλλογικές διαπραγματεύσεις

3.1.2. ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΤΑ ΚΕΡΔΗ ΚΑΙ ΣΤΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ.

Οι μορφές συμμετοχής στα κέρδη παρουσιάζουν μεγάλη ποικιλία. Υπάρχουν διάφορες ειδικές μορφές αμοιβών όπως:

- Συμπληρωματική αμοιβή: Σε όλο το προσωπικό ή σε ορισμένα μόνο μέλη του, δίνεται ένα ποσοστό των κερδών.

- Ποσοστό της αμοιβής: Κάθε μέλος του προσωπικού παίρνει ποσοστό από τα κέρδη, ίσο με το ποσοστό που αντιπροσωπεύει η αμοιβή του στο συνολικό ποσό των αμοιβών.

- Ανάλογα με την προϋπηρεσία: Κάθε εργαζόμενος θεωρείται ότι κατέχει μια μονάδα για κάθε χρόνο υπηρεσίας. Ανάλογα με τις μονάδες που συγκεντρώνει, καθορίζεται το ποσοστό των κερδών το οποίο δικαιούται.

- Ανάλογα με το ποσοστό συμμετοχής των συμμετεχόντων: Με το σύστημα αυτό, αξιολογείται το αντικειμενικό ποσοστό της συμβολής του καθενός στα τελικά αποτελέσματα. Γνωρίζοντας τις αμοιβές του προσωπικού, είναι εύκολο να υπολογίσουμε το υποθετικό αυτό κεφάλαιο. Το ποσοστό του κεφαλαίου αυτού στο συνολικό κεφάλαιο, μας δίνει το ποσοστό συμμετοχής των εργαζομένων στα κέντρα της επιχείρησης. Εάν δεν πραγματοποιηθούν κέρδη τότε οι εργαζόμενοι περιορίζονται στους κανονικούς βασικούς μισθούς (Παρούτης Σ., 2005).

-Συμμετοχή στο μετοχικό κεφάλαιο: Οι εργαζόμενοι, προτιμούν πολλές φορές αντί για τη συμμετοχή στα κέρδη, τον άμεσο δανεισμό των επιχειρήσεων καθώς και την παρακράτηση μέρους των κερδών με σκοπό την αγορά μετοχών.

Οι παραπάνω μορφές συμμετοχής στα κέρδη δημιουργούν δυσκολίες στην εφαρμογή του συστήματος συμμετοχής του προσωπικού στο κεφάλαιο ή στα κέρδη μιας επιχείρησης. Οι διαφωνίες, δεν περιορίζονται μόνο μεταξύ του προσωπικού και της διοίκησης αλλά επεκτείνονται και μεταξύ των εργαζομένων ανάλογα με τα ειδικότερα συμφέροντα κάθε ατόμου.

Από την πλευρά των επιχειρήσεων, ο θεσμός βρίσκεται ακόμα στο στάδιο των πειραματισμών ενώ από την πλευρά των εργαζομένων παρόλο που είναι επιθυμητός, δεν έχει προβληθεί ακόμα για μαζικό αίτημα (Καλογήρου Κ., 2008).

3.1.3. ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Η αυτοδιαχείριση θεωρείται ότι αποτελεί τη μορφή συμμετοχής των εργαζομένων στη διοίκηση. Κατά κύριο λόγο, αποτελεί μία σύνθετη μορφή των δύο μορφών διοίκησης, Δηλαδή, συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και στα κέρδη. Στην περίπτωση αυτή, η επιχείρηση διοικείται από τους εργαζόμενους οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για όλα τα προβλήματα λειτουργίας και ανάπτυξης της επιχείρησης (Ζαφειρόπουλος Κ., 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΑΣΦΑΛΙΣΗ

4.1. ΚΙΝΔΥΝΟΣ

Σκοπός των ασφαλιστικών εταιρειών είναι να μειώσουν τις επιπτώσεις από τους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν στους ασφαλισμένους. Σημαντικό είναι να αναλύσουμε την έννοια του κινδύνου (Ν. Καναβού, 2010).

Η λέξη κίνδυνος χρησιμοποιείται κυρίως με δύο σημασίες. Είτε για να υποδηλώσει τον φόβο για την επέλευση ενός τυχαίου αλλά μόνο ζημιογόνου γεγονότος (εδώ χρησιμοποιείται και ο όρος καθαρός κίνδυνος, π.χ. μια φωτιά σ' ένα σπίτι, μια αρρώστια κ.λπ.), είτε για να υποδηλώσει το δέος μπροστά σ' ένα τυχαίο μεν, αλλά όχι αναγκαστικά ζημιογόνο γεγονός (π.χ. ο κίνδυνος πτώσης των μετοχών στο Χρηματιστήριο). Στη δεύτερη περίπτωση, μιλάμε για κερδοσκοπικούς κινδύνους. Οι αντίστοιχοι αγγλικοί όροι είναι pure και speculative.

Οι άνθρωποι μετά την ορθολογική οργάνωση της κοινωνίας (την εποχή της Αναγέννησης στη Δυτική Ευρώπη και ιδίως στην Ιταλία), άρχισαν να δείχνουν ενδιαφέρον για την αντιμετώπιση των συνεπειών από τα ζημιογόνα γεγονότα και οδηγήθηκαν έτσι, στην ανάπτυξη της Ασφαλιστικής Θεωρίας κυρίως στην Ιταλία, και της Ασφαλιστικής Πρακτικής κυρίως στην Αγγλία (N. Καναβού, 2010).

Ο κίνδυνος μπορεί να οριστεί ως ο συνδυασμός της πιθανότητας ενός γεγονότος και των συνεπειών του. Σε όλους τους τύπους των δραστηριοτήτων, υπάρχει το ενδεχόμενο για γεγονότα και συνέπειες που συνιστούν ευκαιρίες προς όφελος (upside) ή απειλές της επιτυχίας (downside) (N.Καναβού, 2010).

Για την αντιμετώπιση του κινδύνου υπάρχουν διάφορες στρατηγικές, αυτές είναι:

- ✚ αποφυγή κινδύνου
- ✚ μεταφορά κινδύνου
- ✚ αντιμετώπιση κινδύνου
- ✚ αποδοχή κινδύνου

i. ΑΠΟΦΥΓΗ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (AVOIDANCE)

Η αποφυγή του κινδύνου μπορεί να επιτευχθεί με την αλλαγή των πλάνων στα σημεία που υπάρχει κίνδυνος. Για παράδειγμα, ο κίνδυνος της καθυστέρησης ενός έργου μπορεί να αντιμετωπιστεί με την επιμήκυνση του χρονοδιαγράμματος του έργου. Γενικά, η ομάδα του έργου μπορεί να εξαλείψει πολλούς από τους κινδύνους αλλά όπως είναι φυσικό δεν μπορεί να τους εξαφανίσει όλους. Πολλά γεγονότα τα οποία συμβαίνουν στην αρχή του έργου, μπορούν να αντιμετωπιστούν με διάφορους τρόπους. Για παράδειγμα, μπορούν να διευκρινιστούν απαιτήσεις στο έργο, μπορεί να περιοριστεί το αντικείμενο εργασιών του έργου, μπορούν να προστεθούν ανθρώπινοι πόροι στο έργο ή οποιοδήποτε άλλου είδους πόροι ή τέλος, να υιοθετήσουν μια τεχνική λύση η οποία έχει εφαρμοστεί κατ' επανάληψη αντί για την καινοτόμο λύση (N. Καναβού, 2010).

Η στρατηγική της αποφυγής του κινδύνου επιδιώκει κατά κύριο λόγο τη μείωση της αβεβαιότητας. Όταν αυτή προέρχεται από έλλειψη γνώσης, τότε η στρατηγική μπορεί να εφαρμοστεί άμεσα με τους ακόλουθους τρόπους:

- Με την αποσαφήνιση των απαιτήσεων
- Με τον ορισμό των στόχων του έργου
- Με τη συλλογή της πληροφορίας
- Με τη βελτίωση της επικοινωνίας
- Με την ανάπτυξη πρωτοτύπων
- Με την εκπαίδευση
- Με την πρόσκληση ειδικών

Έμμεσοι τρόποι για την αποφυγή του κινδύνου:

- Αλλαγή του αντικειμένου των εργασιών του έργου με σκοπό την απλοποίηση του και την εξάλειψη των σημείων που προκαλούν κίνδυνο
- Χρήση μιας γνωστής και δοκιμασμένης μεθόδου αντί μιας άγνωστης
- Χρήση δοκιμασμένης τεχνολογίας αντί μιας νέας
- Χρήση πλεονασμού στο σχεδιασμό του έργου

ii. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΙΝΔΥΝΟΥ (TRANSFERENCE)

Η μεταφορά του κινδύνου στοχεύει στο να μεταφέρει τα αποτελέσματα του κινδύνου μαζί με την υπευθυνότητα για τον κίνδυνο σε ένα τρίτο μέρος. Σε καμιά περίπτωση η μεταφορά του κινδύνου δεν εξαφανίζει τον κίνδυνο. Οι πιο συνηθισμένοι τρόποι μεταφοράς του κινδύνου είναι η χρήση υπεργολάβων, η ασφάλιση και η εξαγορά του κινδύνου. Ειδικά σε περίπτωση που αντιμετωπίζουμε οικονομικούς κινδύνους, η ασφάλιση είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος μεταφοράς του κινδύνου. Πληρώνοντας ένα ποσό, ο ασφαλιστής αναλαμβάνει αντί για τον ασφαλιζόμενο μέρος της ευθύνης. Αυτό γίνεται με έκδοση εγγυητικών επιστολών. Η ασφάλεια καλύπτει συνήθως ζημιές στην ιδιοκτησία, αποθεματικές ζημιές (π.χ. λόγω διακοπής των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων), νομική ευθύνη και προσωπική ευθύνη.

iii. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ (MITIGATION)

Με την αντιμετώπιση του κινδύνου, αποβλέπει στη μείωση της πιθανότητας του κινδύνου καθώς και των συνεπειών του σε περίπτωση που ο κίνδυνος πραγματοποιηθεί. Λαμβάνοντας μέτρα για την αντιμετώπιση του κινδύνου εγκαίρως είναι πιο αποτελεσματικό απ' το να αντιμετωπίζουμε τις συνέπειες του κινδύνου όταν αυτός πραγματωθεί. Η αντιμετώπιση του κινδύνου, μπορεί να έχει δύο μορφές, τη λήψη προληπτικών μέτρων και τη λήψη μέτρων αντιμετώπισης συνεπειών. Η πρόληψη των κινδύνων μπορεί να είναι για παράδειγμα, η υλοποίηση μιας πιο απλής διαδικασίας, η επιλογή ενός πιο αξιόπιστου προμηθευτή, η χρήση καλύτερης ποιότητας υλικών κατασκευής κ.λπ.. Αντίστοιχα, μέτρα αντιμετώπισης των συνεπειών των κινδύνων μπορεί να είναι η συμβολή του προσωπικού στο έργο, επιμήκυνση του χρονοδιαγράμματος κλπ.. (N. Καναβού, 2010).

iv. ΑΠΟΔΟΧΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ (ACCEPTANCE)

Η αποδοχή του κινδύνου σημαίνει ότι η ομάδα του έργου έχει αποφασίσει να μην αλλάξει το πλάνο του έργου έτσι ώστε να αντιμετωπίσει τον κίνδυνο ή δεν μπορεί να

βρει τρόπους αντιμετώπισης του κινδύνου. Για την ενεργή αποδοχή του κινδύνου, είναι απαραίτητο να αναπτύξουμε πλάνο εναλλακτικών λύσεων το οποίο θα εκτελεστεί όταν προκύψει ο κίνδυνος. Η παθητική αποδοχή των κινδύνων δεν απαιτεί καμία ενέργεια και οι κίνδυνοι αντιμετωπίζονται με τον καλύτερο τρόπο, την χρονική στιγμή της πραγμάτωσής τους.

4.2. ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ

Οι παράγοντες κινδύνων διακρίνονται σε :

Φυσικούς (physical hazards), δηλαδή φυσικές συνθήκες που επηρεάζουν το ενδεχόμενο ζημιάς. Για παράδειγμα, ο παγωμένος δρόμος αυξάνει την πιθανότητα σύγκρουσης ή η ελαττωματική καλωδίωση σε ένα παλιό διαμέρισμα αυξάνει την πιθανότητα πυρκαγιάς (N. Καναβού, 2010).

Ηθικούς (moral hazards), δηλαδή παράγοντες που σχετίζονται με ανεντιμότητα, η οποία αυξάνει το ενδεχόμενο απώλειας. Είναι π.χ. γνωστά τα παραδείγματα των εμπρησμών, δηλαδή των σκηνοθετημένων πυρκαγιών σε βάρος των δήθεν «πλουσίων» ασφαλιστικών εταιριών, που στην ουσία είναι σε βάρος των έντιμων ασφαλισμένων, εφόσον, η αποζημίωση τέτοιων περιπτώσεων οδηγεί σε αύξηση ασφαλιστρών.

Αμελείας (morale hazards), δηλαδή τους παράγοντες της απροσεξίας ή αδιαφορίας προς το ενδεχόμενο απώλειας, ακριβώς επειδή υπάρχει η ασφάλιση. Για παράδειγμα, κάποιος που έχει ασφαλίσει το αυτοκίνητο του κατά του κινδύνου της κλοπής, δεν ενδιαφέρεται πάντα να το κλειδώσει. Έτσι, το ενδεχόμενο κλοπής αυξάνεται εξαιτίας της ύπαρξης ασφάλισης.

Εννοείται, ότι οι ηθικοί παράγοντες είναι πολύ σοβαρότεροι από τους παράγοντες αμέλειας, εφόσον εκεί υπεισέρχεται όχι απλή αμέλεια, αλλά δόλος κατά της ασφαλιστικής εταιρίας και των απλών ασφαλισμένων (N. Καναβού, 2010).

Οι ασφαλιστικές εταιρείες, βοηθούν τους ασφαλισμένους στο να μεταφέρουν τα αποτελέσματα των κινδύνων μαζί με την υπευθυνότητα για τον κίνδυνο, σε αυτές. Σε καμία περίπτωση η μεταφορά του κινδύνου δεν εξ υπακούει και εξαφάνιση κινδύνου.

Μια ασφαλιστική εταιρεία δεν είναι τίποτα άλλο παρά μια εμπορική επιχείρηση με σκοπό το κέρδος (με την εξαίρεση των mutual εταιρειών). Mutual είναι οι ασφαλιστικές εταιρείες χωρίς μετόχους οι οποίες έχουν ως σκοπό την εξυπηρέτηση των συμφερόντων των ασφαλισμένων.

Ένα απ' τα καθήκοντα μιας ασφαλιστικής εταιρείας, είναι να συγκεντρώνει ποσά από μεμονωμένους ασφαλισμένους και να δημιουργεί ένα χαρτοφυλάκιο κινδύνων στο οποίο συνεισφέρουν όλοι οι ασφαλισμένοι στην περίπτωση επέλευσης του κινδύνου στις λίγες ασφαλιστικές μονάδες.

Στην περίπτωση μιας ασφαλιστικής εταιρείας, η τιμολόγηση του κινδύνου έχει δύο μέρη. Ο αναλογιστικός κίνδυνος (actuarial), ο οποίος έχει σχέση με την ανάληψη κινδύνων των ασφαλισμένων (κίνδυνος θανάτου, αποζημιώσεις γενικών ασφαλειών) και ο επενδυτικός κίνδυνος ο οποίος προέρχεται από τις επενδυτικές δραστηριότητες που κάθε επιχείρηση διενεργεί. Στη διαδικασία τιμολόγησης, οι ασφαλιστές έρχονται αντιμέτωποι και με την ασυμμετρία της πληροφόρησης, π.χ. προβλήματα διαφορετικής επιλογής από τους ασφαλισμένους, περιορισμένα εμπειρικά δεδομένα κ.λπ..

4.3. ΙΣΤΟΡΙΚΑ

4.3.1. ΓΕΝΙΚΑ

Η ασφάλιση με την κοινωνική της μορφή εμφανίζεται στη Γενεύη περί το 1300 – 1400 και αναγνωρίζεται νομικά το 1369. Στο τέλος του 18ου αιώνα εξασφαλίζεται ο ατομικός ασφαλιστής και δημιουργείται η μεγάλη ασφαλιστική εταιρεία της σημερινής μορφής (Χριστοφορίδη Γιαννάκη, 1988).

Η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία που ιδρύθηκε στην Ελλάδα ήταν το "Ασφαλιστικόν Κατάστημα" το οποίο συστάθηκε το 1828 στη Σύρο. Παρόλα αυτά, αρκετά είδη ασφάλισης καταγράφονται και σε αρχαία κείμενα, που σημαίνει ότι η ανάγκη για ασφάλιση υπήρχε πολύ παλιότερα.

4.3.2. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗΝ ΑΡΧΑΙΑ ΕΛΛΑΔΑ

Τον 6ο αιώνα π.Χ., με νόμο του Σόλωνα, θεσπίζεται ο πρώτος ασφαλιστικός νόμος, ο όρος των "ομοτάφων" που σκοπό είχε την δημιουργία εταιρειών οι οποίες κάλυπταν τα έξοδα κηδείας, τα οποία ήταν ιδιαίτερα διαδεδομένα στην αρχαία Ελλάδα.

Τον 5ο π.Χ. αιώνα στην Κύπρο, κάνει την εμφάνιση του το πρώτο νοσοκομειακό πρόγραμμα. Ο βασιλιάς Ιδάλιος και ο γιατρός Ονήσιλλος μαζί με τα αδέρφια του, συμφώνησαν πως ο Ονήσιλλος μαζί με τα αδέρφια του, θα περιέθαλπαν τους στρατιώτες σε κατάσταση πολέμου. Ο βασιλιάς Ιδάλιος σαν αντάλλαγμα τους πρόσφερε γη και χρήματα (Χριστοφορίδη Γιαννάκη, 1988).

Τον 4ο αιώνα π.Χ., βρίσκουμε σε λόγους του Δημοσθένη αναφορά "περί θαλασσίων πιστώσεων" οι οποίοι περιέγραφαν τα "θαλασσοδάνεια". Η πειρατεία και τα ναυτικά ατυχήματα συνέβαιναν συχνά, έτσι, ένας επενδυτής ή έμπορος αντί να δανείσει ή να επενδύσει σε ένα πλοίο, για να διασπείρει τον κίνδυνο, απευθυνόταν σε ναυτομεσιτικό γραφείο, μέσω του οποίου επένδυε ή δάνειζε σε περισσότερα από ένα πλοία (Χριστοφορίδη Γιαννάκη,1988).

Τον ίδιο αιώνα στη Ρόδο, θεσπίσθηκε ο όρος της κοινής αβαρίας ο οποίος είναι σε ισχύ σε παγκόσμια κλίμακα και διατηρείται αυτούσιος μέχρι τις μέρες μας. Σύμφωνα με το νόμο αυτό, η ζημιά που προκαλείται σε ένα πλοίο ή στο φορτίο του, είτε αθέλητα λόγω βλάβης, είτε, ηθελημένα λόγω κινδύνου, επιβαρύνει αναλογικά όλους τους ενδιαφερόμενους.

4.3.3. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΑΠΟ ΤΟΝ 19ο ΑΙΩΝΑ ΜΕΧΡΙ ΤΟ 1914

Μετά την Ελληνική Επανάσταση, η ναυσιπλοΐα της Ελλάδος, είχε καταστραφεί. Σε σύντομο όμως χρονικό διάστημα εμφανίζει σημάδια ανάκαμψης με την δημιουργία νέων ναυπηγείων σε αρκετά νησιά και λιμάνια της χώρας με αποτέλεσμα να γίνει από τις κυριότερες δυνάμεις στην παγκόσμια ναυσιπλοΐα. Τα σημαντικότερα εμπορικά κέντρα βρίσκονταν αρχικά στην Σύρο και μετέπειτα στον Πειραιά. Λόγω του ότι η Σύρος ήταν το σημαντικότερο εμπορικό κέντρο και με δραστήρια ναυπηγία, η πρώτη ασφαλιστική εταιρεία που συστάθηκε στην Ελλάδα, δημιουργήθηκε εκεί το 1828 με την επωνυμία "Ασφαλιστικόν Κατάστημα". Το 1829 μετονομάστηκε σε "Ελληνικόν Ασφαλιστικόν Κατάστημα". Μάλιστα, ο τότε Κυβερνήτης της χώρας Ιωάννης Καποδίστριας, κατείχε το 8% των μετοχών της εταιρείας (ΣιμιτσεκΠ.,1995).

Από το 1829 μέχρι το 1910, συστάθηκαν περίπου άλλες 60 ασφαλιστικές εταιρείες. Οι εταιρείες της εποχής εκείνης κατά κύριο λόγο έκαναν ασφάλειες πυρός και μεταφορών. Η μόνη ασφαλιστική εταιρεία που έκανε τη διαφορά ήταν η Εθνική Ασφαλιστική η οποία ήταν η μοναδική που εκτός από ασφάλειες πυρός και μεταφορών, ασχολείτο και με ασφάλειες ζωής. Αυτός είναι ίσως και ο λόγος που οι υπόλοιπες ασφαλιστικές εταιρείες σταδιακά έπαψαν να λειτουργούν. Εκτός του ότι είχαν περιορισμένο ασφαλιστικό αντικείμενο, οι αλλαγές στην ναυσιπλοΐα (ατμός) που προκάλεσαν κάμψη στο Ελληνικό εμπόριο αλλά και ο ανταγωνισμός μεταξύ των ασφαλιστικών εταιρειών με αποτέλεσμα τα χαμηλά ασφάλιστρα, τις οδήγησαν σε λουκέτο.

4.3.4. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΑΔΑ

Μετά το πέρας του Α' Παγκοσμίου πολέμου, παρατηρήθηκε το φαινόμενο της αστικοποίησης με αποτέλεσμα την συσσώρευση μεγάλων περιουσιών σε μικρή γεωγραφική έκταση. Για αυτό τον λόγο αναπτύσσονται ραγδαία οι ασφάλειες ζωής και πυρός. Επίσης τα δάνεια δεν θα μπορούσαν να βοηθήσουν την οικονομία αφού η αποπληρωμή τους χωρίς την ασφάλιση, δεν θα ήταν εξασφαλισμένη (Σιμιτσεκ Π., 1995).

Το 1954 δημιουργείται η Ελληνική Ασφαλιστική Ομοσπονδία, με πρωτοβουλία της Ένωσης των εν Ελλάδι Εργαζομένων Εταιριών Ασφαλείας κατά του Πυρός. Στην Ομοσπονδία συμμετείχαν όλοι οι επιμέρους κλαδικοί ασφαλιστικοί φορείς (ατυχημάτων, θαλασσοασφαλειών και ζωής), οι οποίοι το 1959 συγχωνεύθηκαν σε ένα ενιαίο σωματείο, την Ένωση των εν Ελλάδι Εργαζομένων Ασφαλιστικών Εταιριών.

Στις 9 Ιουλίου του 1961 υπογράφεται η Συμφωνία των Αθηνών από την Κυβέρνηση Καραμανλή επιβεβαιώνοντας τον ευρωπαϊκό προσανατολισμό της χώρας. Παράλληλα με μία σειρά νομοθετημάτων (οι Νόμοι 4002/60, 4171/61 κ.ά.) παρέχουν σημαντικά κίνητρα για την ανάπτυξη της βιομηχανίας, την επένδυση ξένων κεφαλαίων στη χώρα, την τόνωση των εξαγωγών. Είναι η πολύτιμη περίοδος ανάπτυξης της βιομηχανικής υποδομής της χώρας, στην οποία πρωτοστατεί η περιοχή της Θεσσαλονίκης, με τη βιομηχανική της ζώνη, η δε ελληνική ασφαλιστική αγορά (ελληνικές και αλλοδαπές εταιρίες μαζί), ξεφεύγοντας επιτέλους από το μέχρι τότε στατικό και μίζερο πλαίσιο της, κατορθώνει και καλύπτει όλες τις ασφαλιστικές ανάγκες της αναπτυσσόμενης οικονομίας (Σιμιτσεκ Π., 1995).

Την δεκαετία του '60, η Ελληνική ασφαλιστική αγορά, αλλάζει σημαντικά. Παράλληλα προς την εκβιομηχάνιση της χώρας και την ανάπτυξη του Κλάδου Ζωής, τρεις ήταν οι βασικοί λόγοι που οδήγησαν στην αλλαγή του κλάδου :

(α) Η εισαγωγή ξένων ασφαλιστικών εταιριών με υψηλή τεχνογνωσία.

(β) Η υποχρεωτική ασφάλιση αστικής ευθύνης αυτοκινήτων, το 1961.

(γ) Η ενασχόληση ασφαλιστών-επιχειρηματιών από τους Έλληνες της Αιγύπτου οι οποίοι ήταν εξειδικευμένοι στον κλάδο.

Βέβαια, παρόλο που τον ασφαλιστικό κλάδο αποτελούσαν 108 εταιρείες που δραστηριοποιούνταν στην Ελλάδα, το μεγαλύτερο ποσοστό ασφαλίσεων (68,2%) καλυπτόταν από τις τραπεζικές ασφαλιστικές εταιρείες.

Στις αρχές του 1970 τίθεται σε ισχύ το Ν.Δ. 400 «περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως», το οποίο αντικαθιστά το Ν. 1023/1917. Το νομοθέτημα αυτό συνιστά γενναία τομή στο χώρο της Ιδιωτικής Ασφάλισης με στόχο τον απαραίτητο

εκσυγχρονισμό του πλαισίου λειτουργίας της ελληνικής ασφαλιστικής αγοράς. Με τις ρυθμίσεις του διασφαλίζονται τα συμφέροντα των ασφαλισμένων, καθιερώνονται κανόνες ουσιαστικότερης εποπτείας, απαγορεύεται η διενέργεια ασφαλιστικών εργασιών από τις τράπεζες και τους υπαλλήλους τους. Με άλλα λόγια, ο ασφαλιστικός θεσμός «ανοίγεται» στους αναπτυξιακούς ανέμους μιας ελεύθερης και χωρίς παρεμβάσεις αγοράς, όπου ισχύει ο νόμος της προσφοράς και της ζήτησης.

Η ανάπτυξη της ασφαλιστικής αγοράς στα χρόνια της Μεταπολίτευσης, είναι πολύ σημαντική. Χαρακτηριστικά, το 1971, η παραγωγή ασφαλιστρων ανέρχεται στα 3,1 δις. Δραχμές και το 1981 αγγίζει τις 27 δις. Δραχμές, δηλαδή είχαμε θεαματική αύξηση σε ποσοστό 862%. Αυτό καθιστά τον ασφαλιστικό κλάδο ως έναν από τους πιο αναπτυσσόμενους κλάδους της εποχής εκείνης (Σμιτσεκ Π., 1995).

Το διάστημα 1985-2005, έχουμε σημαντικές νομοθετικές εξελίξεις που κύριο σκοπό έχουν την εναρμόνιση του ελληνικού θεσμικού πλαισίου με το αντίστοιχο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Βασικοί στόχοι αυτού του νομοθετικού έργου είναι η απελευθέρωση των αγορών, η κατάργηση των υποχρεωτικών τιμολογίων και γενικών όρων, η ενδυνάμωση και ενίσχυση της φερεγγυότητας των ασφαλιστικών εταιριών, η τόνωση του υγιούς ανταγωνισμού, η αναγνώριση των δικαιωμάτων των ασφαλισμένων, η καλύτερη και περισσότερο τελέσφορη οργάνωση της κρατικής εποπτείας.

Την 1η Ιανουαρίου 2009, καταργήθηκε το χαρτόσημο από τα ασφάλιστρα, τις εξαγορές ασφαλιστηρίων και τους επιδικαζόμενους τόκους αποζημιώσεων.

4.3.5. Η ΑΣΦΑΛΙΣΗ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΚΟΣΜΟ

Η ανάγκη της ασφάλειας ήταν σημαντική από αρχαιοτάτων χρόνων. Έτσι, βρίσκουμε πολλά ιστορικά γεγονότα που οδηγούν στο συμπέρασμα ότι από τότε οι άνθρωποι προσπαθούσαν να μειώσουν τις συνέπειες των αποτελεσμάτων των κινδύνων. Ένα σημαντικό παράδειγμα είναι αυτό του "ταμείου αλληλοβοήθειας" στην αρχαία Αίγυπτο. Οι συνθήκες κάτω από τις οποίες δούλευαν οι εργάτες των πυραμίδων στην αρχαία Αίγυπτο, ήταν άθλιες. Πολλά εργατικά ατυχήματα και πολλές ασθένειες τους μάστιζαν. Οι πληρωμές των εργατών γίνονταν τότε σε είδος (λάδι, σιτάρι κι άλλα τρόφιμα) την πρώτη κάθε μήνα. Από αυτήν την αμοιβή, κατέβαλαν από κοινού κάποια ποσότητα τροφίμων, ώστε να εξασφαλιστεί φαγητό για όσους δεν μπορούσαν να δουλέψουν. Επιπλέον, το «ταμείο αλληλοβοήθειας» προέβλεπε αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου, για να πληρωθούν τα έξοδα κηδείας (Σμιτσεκ Π., 1995).

Παρακάτω θα αναφέρουμε μερικά ακόμα παραδείγματα ιστορικών αναφορών:

Στην αρχαία Βαβυλωνία, το 1750 π.Χ. ο κώδικας του βασιλιά Χαμουραμπί, αναφέρεται σε ταμείο αλληλοβοήθειας των εμπόρων (μεταφορέων). Σ' αυτόν τον κώδικα, συναντάμε διατάξεις, σύμφωνα με τις οποίες τα μέλη των караβανιών είχαν χρέος να χρεωθούν από κοινού για τυχόν κλοπή, καταστροφή, απώλεια καμήλας, ή οποιαδήποτε άλλη ζημιά συνέβαινε στα караβάνια, ακόμα και σε περιπτώσεις φυσικών καταστροφών. Στον ίδιο κώδικα, συναντάμε και άλλες πολλές διατάξεις, που θεσπίζουν την έννοια της θαλάσσιας αστικής ευθύνης και θαλάσσιας ασφάλισης. Παρόμοιες «ασφαλίσεις» υπάρχουν και σε άλλους νεότερους κώδικες των χωρών της Μεσοποταμίας (ΣιμιτσεκΠ.,1995).

Στην αρχαία Ρώμη, θεσπίστηκε το πρώτο συνταξιοδοτικό σύστημα της ανθρωπότητας που αφορούσε τους λεγεωνάριους. Σύμφωνα με αυτό το σύστημα, όποιος λεγεωνάριος αποχωρούσε από την υπηρεσία έπαιρνε χρηματική αποζημίωση, ή αν σκοτωνόταν σε κάποια μάχη, η αποζημίωση καταβαλλόταν στην οικογένειά του. Επίσης οι Ρωμαίοι δημιούργησαν πίνακες που καθόριζαν τις παροχές και τις συντάξεις ανάλογα με τις εισφορές των ενδιαφερομένων. Η φιλοσοφία αυτής της οργάνωσης, δεν διαφέρει καθόλου από το πνεύμα των σημερινών τιμολογίων των ασφαλιστικών εταιριών.

Το 1236 μ.Χ., η Ρωμαιοκαθολική Εκκλησία, με ρύθμιση του Πάπα Γρηγορίου του ΙΧ, απαγόρευσε τον τόκο στο ναυτικό δάνειο, φέρνοντας μεγάλη αναστάτωση στην ναυσιπλοΐα. Για να αντιμετωπιστεί αυτή η αναστάτωση, επινοήθηκαν άλλοι τρόποι χρηματοδότησης και ανάληψης του κινδύνου, δημιουργώντας την έννοια της ασφάλισης όπως την γνωρίζουμε σήμερα. Έτσι, από το καθεστώς, όπου «ασφαλιστής» ήταν ο χρηματοδότης, περνάμε στην σύγχρονη ασφάλιση, καθώς «ασφαλιστής» γίνεται κάποιο τρίτο πρόσωπο, το οποίο «αγοράζει» το πλοίο και το φορτίο σε περίπτωση επέλευσης του κινδύνου ενώ ο ασφαλισμένος πληρώνει από πριν ασφάλιστρα για την παρεχόμενη κάλυψη. Το πρώτο ασφαλιστήριο συμβόλαιο θαλάσσιας ασφάλισης εκδόθηκε στην Γένοβα στις 23 Οκτωβρίου του 1347 και αναφέρεται στην κάλυψη του ιστιοφόρου Santa Clara για το ταξίδι από την Γένοβα στην Μαγιόρκα.

Από τον 14ο μέχρι τον 17ο αιώνα, σημειώθηκαν ραγδαίες εξελίξεις για τον θεσμό της ασφάλισης. Το 1435, στην Βαρκελώνη της Ισπανίας εκδόθηκε ο πρώτος νόμος που αφορούσε την σύνταξη των ασφαλιστηρίων συμβολαίων. Έτσι, άρχισε να δημιουργείται το ασφαλιστικό δίκαιο. Την περίοδο αυτή, η θαλάσσια ασφάλιση παρουσίαζε μεγάλη άνθηση, κυρίως στην Ισπανία και την Ιταλία, όπου έκανε την εμφάνισή του το επάγγελμα του ασφαλιστή, ο οποίος με την προσωπική του παρουσία αποζημιώνει τις καταστροφές. Η ασφάλιση γινόταν με εμπειρικό τρόπο και εξαρτιόταν πολύ από παράγοντα της τύχης. Πολλοί ασφαλιστές καταστράφηκαν οικονομικά, γιατί δεν μπόρεσαν να αντέξουν τις αποζημιώσεις. Έτσι, γεννήθηκε η ιδέα

του συνεταιρισμού. Οι ασφαλιστές, άρχισαν να συνεταιρίζονται και να ευθύνονται για πολλούς κινδύνους, αλλά με συγκεκριμένο ποσοστό κι όχι για ολόκληρο τον κίνδυνο. Με αυτό τον τρόπο, άρχισε να εφαρμόζεται η θεωρία των μεγάλων αριθμών, να περιορίζεται ο παράγοντας της τύχης και να εξουδετερώνεται ο κίνδυνος της χρεοκοπίας του ασφαλιστή. Πολλές φορές οι αποζημιώσεις ήταν τόσο μεγάλες, που οι περιουσίες των ασφαλιστών δεν ήταν αρκετές για να καλύψουν την αποζημίωση. Γι' αυτό, τον 17ο αιώνα, άρχισε η σύσταση ανωνύμων εταιριών, που είχαν στόχο να αντιμετωπίσουν τον κίνδυνο της αφερεγγυότητας των ασφαλιστών. Οι ασφαλιστικές εταιρίες, με τα αποθεματικά κεφάλαια που ήταν υποχρεωμένες από τον νόμο να διατηρούν, μπορούσαν να ικανοποιήσουν τους ασφαλισμένους (Σιμιτσεκ Π., 1995).

Το 1650, ο Φλωρεντιανός γιατρός Lorento Tontì, ίδρυσε την πρώτη Τοντίνια. Οι Τοντίνες, ήταν σωματεία τα οποία συγκέντρωναν από τα μέλη εισφορές για την δημιουργία κεφαλαίου και μοίραζε τα κέρδη στα μέλη που επιζούσαν κάθε χρόνο. Η διάρκεια του σωματείου ήταν ορισμένη, οπότε με την λήξη της το κεφάλαιο διανέμονταν στα μέλη που επιζούσαν ή ήταν αόριστης διάρκειας και το κεφάλαιο το έπαιρνε ο τελευταίος επιζών. Ήταν μια μορφή ασφάλισης επιβίωσης, αλλά οδηγούσε στον πλουτισμό εκείνου που είχε την τύχη να επιβιώσει. Από τον θεσμό των τοντίνων ξεκίνησαν οι έρευνες για την διάρκεια ζωής του ανθρώπου, οι οποίες βασίζονταν σε στατιστικές παρατηρήσεις, που με τον υπολογισμό της πιθανότητας ζωής για κάθε ηλικία, θεμελίωσαν την σύγχρονη ασφάλιση ζωής.

Το 1654 ο μαθηματικός Pascal διατυπώνει το νόμο των πιθανοτήτων, ο οποίος με τους συσχετισμούς του βοήθησε στην δημιουργία των τιμολογίων των ασφαλιστικών εταιριών και φυσικά εφαρμόζεται ακόμα και σήμερα.

Οι Άγγλοι αστρονόμοι, Edmond Halley και James Dotson διαμόρφωσαν τον πρώτο επίσημο πίνακα θνησιμότητας το 1693. Σκοπός τους ήταν να καθορίσουν διαφορετικό ασφάλιστρο, ανάλογα με την ηλικία του ασφαλισμένου και συνέλαβαν αυτή την ιδέα όταν μια ασφαλιστική εταιρία αρνήθηκε να ασφαλίσει τον Dotson, λόγω μεγάλης ηλικίας. Ο νόμος των πιθανοτήτων του Pascal, σε συνδυασμό με τον πίνακα θνησιμότητας των Halley και Dotson, δημιούργησε μια νέα επιστήμη, την αναλογιστική, στην οποία στηρίζεται η σύγχρονη ασφάλιση.

Λόγω του ότι το 1666 υπήρξε μια τεράστια πυρκαγιά στο Λονδίνο, με μεγάλο υλικό και οικονομικό κόστος, ένα χρόνο μετά δημιουργήθηκε η πρώτη υπηρεσία πυρός το "Barron's fire office" και ακολούθησε η ίδρυση πολλών άλλων ασφαλιστικών εταιριών πυρός την επόμενη δεκαετία, σε πόλεις της Μεγάλης Βρετανίας (Σιμιτσεκ Π.,1995).

4.4. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

“Ασφάλιση είναι η συγκέντρωση τυχαίων και απρόβλεπτων κινδύνων όπου με τη μεταφορά τους σε ασφαλιστές (ασφαλιστικές εταιρείες ή κράτος) που συμφωνούν έναντι ασφάλιστρων να αποζημιώνουν τους ασφαλισμένους για τις τυχαίες απώλειες ή να παρέχουν άλλες χρηματικές παροχές ή υπηρεσίες που συνδέονται με τον κίνδυνο.” (Επιτροπή Ασφαλιστικής Ορολογίας της Αμερικανικής Ένωσης Κινδύνου και Ασφάλισης).

4.5. ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ

4.5.1. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗΣ

Ένας ασφαλισμένος δεν πρέπει να εισπράξει περισσότερα από την ζημιά. Δηλαδή έχει σκοπό να μην κερδίζει από την ζημιά και να μειώνει τον ηθικό κίνδυνο. Βέβαια υπάρχουν και εξαιρέσεις που αναφέρονται στα ασφαλιστήρια αξίας (συλλογές, αντίκες, έργα τέχνης), στις ασφαλίσσεις σε κόστος αποκατάστασης (χωρίς απόσβεση), (παρόμοια λογική με την ασφάλιση σε πρώτο κίνδυνο) και στην ασφάλιση ζωής (εδώ δεν υπάρχει απόσβεση).

4.5.2. ΑΡΧΗ ΤΟΥ ΑΣΦΑΛΙΣΙΜΟΥ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΟΣ

Ο ασφαλισμένος πρέπει να βλάπτεται μόνο οικονομικά από τη ζημιά. Δηλαδή, έχει σκοπό να εμποδίζεται η κερδοσκοπία (και ο ηθικός κίνδυνος) και να μετράται η ζημιά (η αποζημίωση είναι το μέτρο του ασφαλισίμου συμφέροντος του αποζημιωμένου). Για παράδειγμα, με τον κύριο του έργου (σε έργα και στεγαστικά δάνεια), στα ασφαλιστήρια ζωής όπου δικαιούχος μπορεί να ορισθεί οποιοσδήποτε και δεν απαιτείται να έχει ασφαλισίμο συμφέρον από τη ζωή του ασφαλιζομένου, αν ο ορισμός γίνει από τον ίδιο τον ασφαλισμένο κι όχι από τρίτο. Τρίτος, μπορεί να συνάψει ασφαλιστήριο ζωής για κάποιον τρίτο μόνο αν είναι συγγενής εξ αίματος (πχ σύζυγος για σύζυγο ή παιδί ή παππούς για εγγονό) όχι όμως γαμπρός για πεθερά ή αντιστρόφως. Επίσης, μια επιχείρηση μπορεί να ασφαλίσει τη ζωή όλων των υπαλλήλων της γιατί η βιωσιμότητά της εξαρτάται απ’ αυτούς. Στις ασφαλίσσεις ευθύνης και περιουσίας ασφαλισίμο συμφέρον πρέπει να υπάρχει την στιγμή που θα συμβεί η ζημιά (πχ αυτοκίνητο ή σπίτι). Στις ασφαλίσσεις ζωής ασφαλισίμο συμφέρον υπάρχει κατά τη στιγμή σύναψης του συμβολαίου (οι δικαιούχοι ορίζονται στην αίτηση - μπορούν βέβαια να αλλάξουν).

4.5.3. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

Ο Ασφαλιστής παίρνει τη θέση του Ασφαλισμένου στη διεκδίκηση της αποζημίωσης για τη ζημιά που κάλυπτε το συμβόλαιο. Η υποκατάσταση εφαρμόζεται αν έχει προηγηθεί αποζημίωση (προϋπόθεση). Δηλαδή έχει σκοπό να εμποδίζει τον ασφαλισμένο να εισπράξει 2 φορές τη ζημιά και να αποδίδει ευθύνη στον υπαίτιο (δεν μένει 'ατιμώρητος') Σε υπασφάλιση, ο ασφαλισμένος εισπράττει αναλογικά ακόμα και μετά την ολική αποζημίωση του υποκατάστατη. Ο ασφαλιστής μπορεί να επανέλθει. Ο ασφαλισμένος δεν μπορεί καθ' οιονδήποτε τρόπο να εμποδίσει το δικαίωμα υποκατάστασης αν έχει λάβει την αποζημίωση.

Αν ο ασφαλισμένος αποποιηθεί το δικαίωμα αγωγής συνεπάγεται ότι χάνει και την αποζημίωση (δικαιούται όμως να αποποιηθεί). Η υποκατάσταση, δεν εφαρμόζεται σε συμβόλαια ζωής (εκεί επιλαμβάνεται το δικαστήριο). Ο ασφαλιστής όμως αποζημιώνει κανονικά. Ο Ασφαλιστής δεν υποκαθιστά τους ασφαλισμένους του στον εαυτό του. (πχ όταν συγκρούονται δύο αυτοκίνητα της ίδιας ασφαλιστικής εταιρίας).

4.5.4. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΜΕΓΙΣΤΗΣ ΚΑΛΗΣ ΠΙΣΤΗΣ

Επιβάλλει ειλικρίνεια και εντιμότητα στα δύο συμβαλλόμενα μέρη. Στηρίζεται στις Δηλώσεις. Ο ασφαλιστής δεν πληρώνει αποζημίωση αν αποδειχθεί ότι η δήλωση του ασφαλισμένου ήταν εσφαλμένη ή δόλια σε ουσιώδη σημεία της. Όπως και στην απόκρυψη γεγονότων. Επίσης ο ασφαλιστής αρνείται να αποζημιώσει όταν αποδειχθεί ότι ο ασφαλισμένος γνώριζε τη σημασία του αποκρυβέντος ή εάν ο ασφαλισμένος σκόπευε να εξαπατήσει τον ασφαλιστή, στις δεσμεύσεις. Σε μη τήρηση δέσμευσης, η ζημιά δεν αποζημιώνεται αν το συμβόλαιο ακυρωθεί πριν από αυτή, αλλιώς ο ασφαλιστής πρέπει να αποδείξει ότι η παράλειψη ήταν ουσιώδης και αυξάνει τον κίνδυνο μόνιμα κι όχι προσωρινά.

4.5.5. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΝΟΜΙΜΟΤΗΤΑΣ

Επιβάλλει να μην ασφαρίζονται παράνομα αντικείμενα ή καταστάσεις (π.χ. αντικείμενα κλεπταποδοχής, μεταφορά ναρκωτικών κ.λπ.).

Παράδειγμα: Δεν μπορεί να ζητήσει ένας κλέφτης τράπεζας να αποζημιωθεί για το τρακάρισμα του αυτοκινήτου του, το οποίο διέφυγε με τα κλοπιμαία.

4.5.6. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑΣ

Ο ασφαλιστής δικαιούται να εισπράξει από άλλους ασφαλιστές το ποσοστό της αποζημίωσης που τους αναλογεί, όταν η ασφάλιση είναι πολλαπλή. Εφαρμόζεται εκεί όπου ένας κίνδυνος καλύπτεται από περισσότερα συμβόλαια (π.χ. μικτή και αστική ευθύνη αυτοκινήτου, ασφάλιση προσωπικού ατυχήματος και ταξιδιωτικό συμβόλαιο).

4.5.7. ΑΡΧΗ ΤΗΣ ΠΛΗΣΙΕΣΤΕΡΗΣ ΑΙΤΙΑΣ

Η αρχή αυτή είναι θεμελιώδης για όλες τις ασφαλίσσεις. Ως πλησιέστερη αιτία (Causa Proxima) θεωρείται εκείνη στην οποία οφείλεται στο μεγαλύτερο βαθμό η επέλευση του κινδύνου. Για παράδειγμα, εάν ένα πλοίο βυθιστεί μετά από εισροή υδάτων στο κύτος, ως πλησιέστερο αίτιο της απώλειας του πλοίου θεωρείται η βύθιση κι όχι η εισροή υδάτων, παρ' ότι αυτή προηγήθηκε. Ο καθορισμός της πλησιέστερης αιτίας δεν είναι εύκολος και συχνά οριστικοποιείται στα δικαστήρια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΟΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΑΝΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

Οι ασφαλιστικές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα, διαχωρίζονται σε τρεις κατηγορίες, στις εταιρείες ασφαλίσεων ζωής, εταιρείες ασφαλίσεων ζημιών και στις μικτές εταιρείες.

5.1. ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΩΗΣ

Οι ασφάλειες ζωής διαχωρίζονται σε ατομικές και ομαδικές ασφαλίσεις.

Η ιδιωτική-ατομική ασφάλιση σήμερα, είναι πλέον μια επιτακτική ανάγκη για τον σύγχρονο άνθρωπο. Το πιο σημαντικό πλεονέκτημα της ιδιωτικής ασφάλισης ζωής, είναι η προστασία που παρέχει για το εισόδημα του ατόμου ή της οικογένειας, για κάθε είδος κινδύνου (θάνατος, επιβίωση, ανικανότητα), που μπορεί να προκύψει. Παρόλα αυτά, σημαντική είναι και η ομαδική ασφάλιση αφού παρέχει στους εργαζόμενους μιας εταιρείας, σημαντικά αγαθά όπως, ποιοτική υγειονομική περίθαλψη, οικονομική αποζημίωση έπειτα από ασθένεια ή ατύχημα που δεν επιτρέπει στον εργαζόμενο να εργαστεί κανονικά, μια ικανοποιητική σύνταξη στην τρίτη ηλικία, αφού η σύνταξη από φορείς κοινωνικής ασφάλισης, κρίνεται ανεπαρκής αφού η σύνταξη από τον Κοινωνικό Φορέα δεν αυξάνεται με τον ίδιο ρυθμό που κινείται ο πληθωρισμός. Αυτό, απαξιώνει σταδιακά τη σύνταξη, μειώνοντας την αγοραστική της δύναμη.

5.2. ΑΣΦΑΛΕΙΕΣ ΖΗΜΙΩΝ

Σκοπός των ασφαλίσεων αυτών είναι να προστατέψουν από ηθελημένα και μη, περιστατικά που προκαλούν ζημιές στην περιουσία μας. Οι ασφάλειες ζημιών διακρίνονται σε ασφάλειες πυρός, μεταφορών, αυτοκινήτων, κατοικίας και αστικής ευθύνης.

5.3. ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

Μία ασφαλιστική εταιρεία χρειάζεται να έχει κάποιες προϋποθέσεις για να εισέλθει στον κλάδο ασφαλίσεων, όπως επίσης και για να συνεχίσει να δραστηριοποιείται σ' αυτόν. Σκοπός του κεφαλαίου αυτού, είναι να αναφέρουμε τις προϋποθέσεις απόκτησης άδειας λειτουργίας και σύστασης μια ασφαλιστικής εταιρείας, τους λόγους μη χορήγησης άδειας και τους λόγους ανάκλησης της άδειας. Είναι σημαντικό επίσης, να αναφερθούν οι τρόποι ελέγχου τους οποίους χρησιμοποιεί

το κράτος, η Επιτροπή Εποπτείας Ιδιωτικής Ασφάλισης (ΕΠ.Ε.Ι.Α.) όπως και η ίδια η εταιρεία.

5.4. ΕΙΔΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ

- ✚ Ειδική ανώνυμη ασφαλιστική εταιρεία
- ✚ Αλληλασφαλιστικός συνεταιρισμός
- ✚ Γραφεία αντιπροσωπειών μεσιτών Lloyd's Λονδίνου (για θαλάσσιες ασφαλίσσεις)
- ✚ Επιχειρήσεις δημοσίου δικαίου (δεν έχει συσταθεί καμία παρόμοια επιχείρηση μέχρι σήμερα)
- ✚ Αλλοδαπή ανώνυμη ασφαλιστική εταιρεία με εγκατάσταση ή πρακτορείο
- ✚ Ασφαλιστική εταιρεία χαρτοφυλακίου
- ✚ Ασφαλιστική εταιρεία χαρτοφυλακίου μικτής δραστηριότητας

Μια ασφαλιστική εταιρεία μπορεί να ασχοληθεί μ' έναν ή περισσότερους κλάδους ασφαλίσεων.

5.5. ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Ο χώρος της ιδιωτικής ασφάλισης καλύπτεται νομικά κυρίως από το Ν.Δ. 400/1970 «Περί Ιδιωτικής Επιχειρήσεως Ασφαλίσεως», τον Ν. 489/1976 «Περί υποχρεωτικής ασφαλίσεως της εξ των ατυχημάτων αυτοκινήτων αστικής ευθύνης» και τον Ν.1569/1985 «Διαμεσολάβηση στις συμβάσεις ιδιωτικής ασφάλισης», όπως έχουν κατά καιρούς τροποποιηθεί και ισχύουν σήμερα. Η σχετική νομοθεσία είναι σε σημαντικό βαθμό εναρμονισμένη με την αντίστοιχη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τελευταία πράξη στη διαδικασία εναρμόνισης της ελληνικής νομοθεσίας ήταν η πρόσφατη έκδοση του Π.Δ.23/14.02.2005 που αφορά τροποποιήσεις επί του υπολογισμού του περιθωρίου φερεγγυότητας που είναι υποχρεωμένη να συγκροτεί κάθε ασφαλιστική επιχείρηση με έδρα την Ελλάδα, καθώς και αυξήσεις κατώτατων ορίων των μετοχικών και εγγυητικών κεφαλαίων που υποχρεούνται να κατέχουν οι ασφαλιστικές επιχειρήσεις. Επιπλέον, δημοσιεύτηκε το 2006 στην εφημερίδα της Κυβερνήσεως το Π.Δ. 190/14.09.2006 που προσαρμόζει την ελληνική νομοθεσία στην Οδηγία 2002/92/Ε.Κ. σχετικά με τις δραστηριότητες της ασφαλιστικής διαμεσολάβησης (Κλαδική μελέτη ICAP, ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ, 2010).

ΜΕΡΟΣ ΙΙ ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

6.1. ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΟΥ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η συλλογή νέων πληροφοριών, δηλαδή, πρωτογενών στοιχείων, όπως έχει αναφερθεί, εξαρτάται από δύο παράγοντες, την ποιότητα των πληροφοριών και το κόστος τους. Η βασική αρχή που καθορίζει την απόφαση για πραγματοποίηση έρευνας και συλλογής νέων πληροφοριών, είναι ότι η έρευνα πρέπει να πραγματοποιείται μόνο στην περίπτωση που η αξία των πληροφοριών που θα συλλέγουν είναι μεγαλύτερη από το κόστος απόκτησής τους.

Πρωτογενή λοιπόν, στοιχεία είναι αυτά που βασίζεται η έρευνα και που συγκεντρώνονται για να βοηθήσουν στην επίλυση του συγκεκριμένου προβλήματος, εάν οι πληροφορίες που απαιτούνται δεν υπάρχουν ή τα δεδομένα είναι σε μορφή που δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν. Στην περίπτωση αυτή, ο ερευνητής θα πρέπει να αποφασίσει αν θα εφαρμόσει ποσοτική ή ποιοτική έρευνα και θα τον απασχολήσουν πολλά ερωτήματα όπως τι θα μετρηθεί, πώς θα μετρηθεί, ποιες θα είναι οι πηγές συλλογής στοιχείων, πώς θα συλλέγουν τα στοιχεία κ.λπ..

6.2. . ΕΠΙΛΟΓΗ ΜΕΘΟΔΩΝ ΜΕΤΡΗΣΗΣ

Μετά την επιλογή της μεθόδου συλλογής πρωτογενών στοιχείων που θα χρησιμοποιηθεί, ο ερευνητής πρέπει να αποφασίσει για τη μορφή του ερωτηματολογίου και τα είδη ερωτήσεων και κλιμάκων μέτρησης που θα χρησιμοποιηθούν.

6.3. . ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΣΥΛΛΟΓΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Αφού καθοριστεί με ποιο τρόπο θα γίνει η επιλογή των στοιχείων, στη συνέχεια πρέπει να γίνει η επιλογή του δείγματος, δηλαδή, από ποια ομάδα ή ομάδες του πληθυσμού θα συλλέγουν τα στοιχεία. Η επιλογή του δείγματος εξαρτάται από τον τρόπο που θα επιλεγούν τα άτομα που θα συμμετάσχουν στην έρευνα, καθώς και από το πόσο μεγάλο θα πρέπει να είναι το δείγμα ώστε να υπάρχουν αξιόπιστα αποτελέσματα. Επιπλέον, πρέπει να καθοριστεί το είδος του δείγματος, εάν δηλαδή θα είναι δείγμα πιθανότητας ή μη πιθανότητας, πράγμα που θα επηρεάσει τις τεχνικές ανάλυσης που θα χρησιμοποιηθούν, μια

και η χρήση δείγματος μη πιθανότητας αποκλείει την εκτέλεση ορισμένων τύπων ανάλυσης.

Μετά τον καθορισμό όλων των παραμέτρων που αφορούν το δείγμα μπορεί να ξεκινήσει η διαδικασία συλλογής των στοιχείων. Η συλλογή των στοιχείων, απαιτεί τη χρησιμοποίηση εξειδικευμένου προσωπικού και συνεπώς είναι απαραίτητο να καθοριστεί η εμπειρία του και τυχόν εκπαίδευση που πρέπει να γίνει στο προσωπικό αυτό, ώστε, η συλλογή των στοιχείων να είναι αξιόπιστη.

6.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Στο στάδιο αυτό, γίνεται η παρουσίαση των στοιχείων που συλλέχθηκαν με τέτοιο τρόπο, που να επιτρέπει την εξαγωγή συμπερασμάτων ή την παρουσίαση σχέσεων μεταξύ μεταβλητών. Η ανάλυση των στοιχείων απαιτεί την κωδικοποίησή τους, την επεξεργασία τους και την ποινικοποίηση τους μέσω της χρήσης των κατάλληλων στατιστικών μοντέλων και μεθόδων.

6.5. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

Είναι το τελευταίο στάδιο στη διαδικασία της έρευνας αγοράς, όπου γίνεται η παρουσίαση των ευρημάτων της έρευνας στα διοικητικά στελέχη με τη μορφή μιας αναφοράς που περιγράφει τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της μελέτης. Η τελική αναφορά πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο ακριβής και σαφής, για να μεγιστοποιηθεί η χρησιμότητα των αποτελεσμάτων, η οποία εξαρτάται από την ποιότητα της αναφοράς.

6.6.. ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Μετά τη συλλογή των δευτερογενών στοιχείων, εάν, οι πληροφορίες που έχουν συγκεντρωθεί δεν επαρκούν για να βοηθήσουν το διοικητικό στέλεχος στην επίλυση του προβλήματος, τότε ο ερευνητής, πρέπει να προχωρήσει στη συλλογή πρωτογενών στοιχείων. Η συλλογή των πρωτογενών στοιχείων μπορεί να επιτευχθεί με διάφορες μεθόδους.

6.7. ΓΕΝΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η επιλογή της κατάλληλης μεθόδου συλλογής πρωτογενών στοιχείων, επηρεάζεται από δύο παραμέτρους, η μια είναι ο βαθμός δόμησης, ενώ, η άλλη είναι ο βαθμός αμεσότητας ή συγκάλυψης.

Ο βαθμός δόμησης χαρακτηρίζει τη μέθοδο που χρησιμοποιεί ο ερευνητής, ανάλογα, με το είδος των ερωτήσεων που περιέχει, για τη συλλογή των πρωτογενών στοιχείων. Μία μέθοδος δηλαδή, που οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις είναι ήδη, απόλυτα προκαθορισμένες και τυποποιημένες από τον ερευνητή, χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό δόμησης, ενώ, αντίθετα, μια μέθοδος που οι ερωτήσεις έχουν προκαθοριστεί μερικώς, χαρακτηρίζεται από χαμηλό βαθμό δόμησης και ο ερωτώμενος μπορεί να απαντάει με δικά του λόγια.

Ο βαθμός αμεσότητας ή συγκάλυψης χαρακτηρίζει σε ποιο βαθμό η έρευνα κάνει γνωστό ή αποκρύπτει το σκοπό της μελέτης, βάσει των ερωτήσεων που χρησιμοποιεί.

Στη συνέχεια, περιγράφονται τέσσερις γενικοί τρόποι συλλογής πρωτογενών στοιχείων, με βάση το βαθμό δόμησης και το βαθμό αμεσότητας/συγκάλυψης.

6.8. ΜΕΘΟΔΟΙ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΠΡΩΤΟΓΕΝΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Οι βασικές μέθοδοι συλλογής πρωτογενών στοιχείων, είναι η δημοσκόπηση, η σε βάθος συνέντευξη, η ομάδα εστίασης ενδιαφέροντος, οι συγκεκαλυμμένες τεχνικές και η παρατήρηση. Η επιλογή της κατάλληλης μεθόδου εξαρτάται από το είδος της έρευνας που θα πραγματοποιηθεί, ποσοτική ή ποιοτική. Η δημοσκόπηση, είναι η κύρια μέθοδος συλλογής πρωτογενών στοιχείων, όταν διεξάγεται ποσοτική έρευνα και ανάλογα με τον τρόπο που πραγματοποιείται διακρίνεται σε προσωπική, ταχυδρομική και τηλεφωνική συνέντευξη. Η σε βάθος συνέντευξη, η ομάδα εστίασης ενδιαφέροντος, οι συγκεκαλυμμένες τεχνικές και η παρατήρηση είναι μέθοδοι συλλογής πρωτογενών στοιχείων που ανήκουν στην ποιοτική έρευνα.

6.9. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΕΝΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο είναι πολύ απλά ένα έντυπο που περιλαμβάνει συνήθως, τυποποιημένες ερωτήσεις για τη συλλογή στοιχείων. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί την περισσότερο χρησιμοποιούμενη μέθοδο συλλογής πρωτογενών στοιχείων. Βέβαια, η χρήση ερωτηματολογίου είναι συνυφασμένη με τη διενέργεια

δημοσκοπήσεων. Εντούτοις, ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται και σε πειραματικές μελέτες και έρευνες.

Η σύνταξη ενός ερωτηματολογίου είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των στοιχείων που θα συλλεγούν. Αν κι έχει επιτευχθεί σημαντική πρόοδος όσον αφορά, τις βασικές αρχές που πρέπει να διέπουν το σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου, εν τούτοις, σε μεγάλο βαθμό ακόμα η σύνταξη ερωτηματολογίου είναι τέχνη κι όχι επιστήμη.

Στη συνέχεια, θα παρουσιάσουμε ορισμένες βασικές αρχές που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου. Οι αρχές αυτές, αποτελούν το καταστάλαγμα πολυάριθμων μελετών στο συγκεκριμένο θέμα, καθώς και εμπειριών που έχουν καταγραφεί από διάφορους ερευνητές. Πάντως, οι ικανότητες που απαιτούνται για το σχεδιασμό ενός καλού ερωτηματολογίου μπορούν να αποκτηθούν μόνο μέσω της εμπειρίας στη συνεχή σύνταξη ερωτηματολογίων, καθώς και μέσω της επεξεργασίας συμπληρωμένων ερωτηματολογίων .

Στο **Σχήμα 1** παρουσιάζεται η διαδικασία σχεδιασμού ενός καλού ερωτηματολογίου. Όπως φαίνεται στο σχήμα, υπάρχουν επτά στάδια στη διαδικασία αυτή. Τα στάδια αυτά αφορούν αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν ως προς :

1. Προκαταρκτικές αποφάσεις
2. Αποφάσεις σχετικά με το περιεχόμενο της κάθε ερώτησης
3. Αποφάσεις για τον τρόπο διατύπωσης των ερωτήσεων
4. Αποφάσεις για τον τύπο των ερωτήσεων
5. Αποφάσεις για τη σειρά των ερωτήσεων
6. Αποφάσεις για τη φυσική διάταξη του ερωτηματολογίου
7. Αποφάσεις για τον πρόελεγχο και την αναθεώρηση του ερωτηματολογίου.

Πρέπει πάντως να τονιστεί εδώ, ότι παρόλο, που τα στάδια αυτά εμφανίζονται να είναι διαδοχικά στο **Σχήμα 1**, στην πραγματικότητα αλληλεξαρτώνται μεταξύ τους. Αυτό σημαίνει ότι οι αποφάσεις που θα ληφθούν στα πρώτα στάδια θα επηρεάσουν τις αποφάσεις σε μεταγενέστερα στάδια. Επίσης, κάποιες αποφάσεις που αφορούν θέματα των τελευταίων σταδίων μπορεί να οδηγήσουν σε αναθεώρηση αποφάσεων που έχουν ληφθεί σε προγενέστερα στάδια. Για παράδειγμα, η σειρά των ερωτήσεων μπορεί να επηρεάσει τη διαμόρφωση των απαντήσεων.

Στην προσπάθεια τους για σχεδιασμό ενός καλού ερωτηματολογίου, τα στελέχη του μάρκετινγκ μπορεί να αναζητήσουν βοήθεια σε διάφορα λογισμικά προγράμματα (software). Τα προγράμματα αυτά σχεδιάζουν ερωτήσεις, δίνουν οδηγίες για τον τρόπο με τον οποίο θα απαντηθούν οι ερωτήσεις, και ελέγχουν για συντακτικά λάθη. Πάντως τα προγράμματα αυτά δεν μπορούν να αποτελέσουν πανάκεια για τα στελέχη του μάρκετινγκ, μια και ουσιαστική ενεργός συμμετοχή τους στο σχεδιασμό ενός

ερωτηματολογίου αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ποιότητα του ερωτηματολογίου που θα προκύψει.

Σχήμα 1 :Η Διαδικασία Σχεδιασμού Ενός Ερωτηματολογίου

ΣΤΑΔΙΟ 1:

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

ΣΤΑΔΙΟ 2:

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΗΣ ΚΑΘΕ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

ΣΤΑΔΙΟ 3:

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΔΙΑΤΥΠΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

ΣΤΑΔΙΟ 4:

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΤΥΠΟ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

ΣΤΑΔΙΟ 5:

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

ΣΤΑΔΙΟ 6:

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΦΥΣΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΣΤΑΔΙΟ 7 :

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΕΛΕΓΧΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

6.10. ΤΥΠΟΙ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

Ο βαθμός δόμησης (degree of structure) ενός ερωτηματολογίου, δείχνει το βαθμό στον οποίο το περιεχόμενό του είναι σταθερό και στο οποίο οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις είναι προκαθορισμένες και τυποποιημένες από τον ερευνητή. Ένα υψηλά δομημένο ερωτηματολόγιο περιέχει απόλυτα προκαθορισμένες ερωτήσεις -

απαντήσεις κι αποσπά ξεκάθαρες πληροφορίες τις οποίες ο ερωτώμενος και θέλει και μπορεί να δώσει.

Ο βαθμός παραλλαγής (degree of disguise) δείχνει το βαθμό στον οποίο το ερωτηματολόγιο προσπαθεί έντεχνα να αποσπάσει πληροφορίες τις οποίες ο ερωτώμενος δεν θέλει ή δεν μπορεί να δώσει. Στην παρούσα έρευνα όπως αναφέρθηκε, οι απαιτούμενες πληροφορίες είναι απλές, ενώ οι ερωτώμενοι κατά πλειοψηφία δεν έχουν σοβαρό λόγο ώστε να μην είναι πρόθυμοι να απαντήσουν στα συγκεκριμένα ερωτήματα. Έτσι, οι ανάγκες της έρευνας καλύφθηκαν με ένα δομημένο και μη παραλλαγμένο ερωτηματολόγιο, το οποίο έχει σταθερή δομή και ευθείες ερωτήσεις. Ο συγκεκριμένος τύπος προσφέρει και τη μεγαλύτερη ευκολία κατά την ανάλυση των αποτελεσμάτων.

Η δοκιμή και ο προέλεγχος του ερωτηματολογίου μπορεί να γίνουν σε δύο στάδια. Στο πρώτο στάδιο, πρέπει να γίνει προέλεγχος με προσωπική συνέντευξη ανεξάρτητα του τελικού τρόπου με τον οποίο θα γίνει η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Ο σκοπός του προέλεγχου αυτού είναι να διαπιστωθεί κατά πόσο οι ερωτώμενοι μπορούν και θέλουν να απαντήσουν στις ερωτήσεις, αν κάποιες ερωτήσεις προκαλούν σύγχυση ή είναι ασαφείς ή αν παρουσιάζεται κάποιο άλλο πρόβλημα στις ερωτήσεις, με αποτέλεσμα να είναι απαραίτητο να ξαναγίνει διατύπωσή τους. Ο απαιτούμενος αριθμός συνεντεύξεων συνήθως κυμαίνεται γύρω στις είκοσι και οι ερωτώμενοι πρέπει να είναι "όμοιοι" με εκείνους που θα συμπληρώσουν το τελικό ερωτηματολόγιο. Με βάση τα σχόλια που έγιναν στο στάδιο αυτό, γίνεται μια πρώτη αναθεώρηση του ερωτηματολογίου.

Στη συνέχεια, στο δεύτερο στάδιο, το αναθεωρημένο ερωτηματολόγιο υπόκειται σε έναν δεύτερο προέλεγχο με ένα μικρό δείγμα ερωτώμενων, "ομοίων" προς το τελικό δείγμα, αυτή τη φορά όμως, ακολουθείται η μέθοδος (π.χ. τηλεφωνική, ταχυδρομική, προσωπική) που θα χρησιμοποιηθεί στην τελική συλλογή των στοιχείων. Σκοπός της πιλοτικής αυτής δοκιμής, είναι να εντοπιστούν πιθανά προβλήματα που συνδέονται με τη συγκεκριμένη μέθοδο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Στη συνέχεια, γίνεται επεξεργασία και ανάλυση των στοιχείων για να καθοριστεί αν οι ερωτήσεις που υπάρχουν στο ερωτηματολόγιο παρέχουν τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη λήψη των αποφάσεων από τα στελέχη του μάρκετινγκ. Με βάση τα αποτελέσματα αυτά, παραλείπονται ερωτήσεις που δεν δίνουν τις αναγκαίες πληροφορίες ή αναδιατυπώνονται τυχόν προβληματικές ερωτήσεις.

Ο προέλεγχος ενός ερωτηματολογίου, πρέπει να γίνεται πάντα και είναι ο μόνος τρόπος για να είναι σίγουρος ο ερευνητής ότι η ερευνητική του προσπάθεια θα στεφθεί με επιτυχία.

Κατάρτιση Ερωτηματολογίου

Με βάση τα προηγούμενα, η πρωτογενής έρευνα θα γίνει με τη σύνταξη ερωτηματολογίων, τα οποία δόθηκαν σε υπαλλήλους ασφαλιστικών εταιρειών.

Παράγοντες Επιλογής Τύπου Ερωτηματολογίου

Το είδος των επιθυμητών πληροφοριών.

Οι πληροφορίες που θέλουμε να αποσπάσουμε καθορίζουν και τον τύπο του ερωτηματολογίου που θα χρησιμοποιηθεί. Στην έρευνα για τα συστήματα E.R.P. οι απαιτούμενες πληροφορίες είναι απλές και άμεσες, καθώς αφορούν συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με την επιλογή, παραμετροποίηση, εγκατάσταση και χρήση των συστημάτων.

Ο απαιτούμενος βαθμός εγκυρότητας και αξιοπιστίας.

Η εγκυρότητα ενός ερωτηματολογίου (η ικανότητα να μετρά αυτό για το οποίο σχεδιάστηκε) και η αξιοπιστία του (η ικανότητα να επιτρέπει την επανάληψη των αποτελεσμάτων του) συνήθως επηρεάζονται από διάφορους παράγοντες μεροληψίας. Στη συγκεκριμένη έρευνα, τέτοιοι θα μπορούσαν να είναι προκαταλήψεις εκ μέρους του ερωτώμενου αλλά κυρίως η έλλειψη απάντησης. Σαν ένα είδος προκατάληψης μπορούμε να θεωρήσουμε το γεγονός ότι οι ερωτώμενοι απαντούν σε θέματα γύρω από την εσωτερική οργάνωση της εταιρίας τα οποία μπορεί να μη θέλουν να κοινοποιήσουν. Η έλλειψη απάντησης επίσης είναι επίφοβη, κυρίως επειδή μπορεί ορισμένες πληροφορίες να θεωρηθούν από τον Υπεύθυνο σαν απόρρητες κι έτσι να αλλοιωθεί το τελικό αποτέλεσμα.

Η ικανότητα και προθυμία των ερωτώμενων να δώσουν πληροφορίες.

Τα στελέχη των επιχειρήσεων που καλούνται να απαντήσουν το ερωτηματολόγιο, έχουν σχεδόν δεδομένη, την ικανότητα προς απάντηση, αφού οι ερωτήσεις αφορούν άμεσα θέματα της αρμοδιότητάς τους. Αντιθέτως, μπορεί να έχουν διαφορετικά επίπεδα προθυμίας να δώσουν τις πληροφορίες :

Σε πρώτο επίπεδο μπορεί να υπάρχουν ερωτώμενοι οι οποίοι είναι πρόθυμοι να δώσουν τις απαραίτητες πληροφορίες διότι δεν έχουν να κρύψουν τίποτε από την εφαρμογή του συστήματος E.R.P. στην επιχείρησή τους.

Σε δεύτερο επίπεδο μπορεί να υπάρχουν ερωτώμενοι οι οποίοι δεν είναι πρόθυμοι να απαντήσουν σε ορισμένες από τις ερωτήσεις, διότι, αυτές αγγίζουν θέματα στα οποία η επιχείρησή τους έχει προβλήματα ή ελλείψεις και δεν θέλουν να αποκαλυφθούν. Για να εξασφαλίσουμε ένα ικανοποιητικό ποσοστό απαντήσεων πραγματοποιήσαμε όλα τα μέτρα για να ενθαρρύνουμε τον ερωτώμενο να απαντήσει όποιο κι αν ήταν το επίπεδο προθυμίας του με τους παρακάτω τρόπους :

Ελαχιστοποιήσαμε την προσωπική του “επένδυση” (σε χρόνο, σκέψη) σχεδιάζοντας ένα ερωτηματολόγιο καθαρό και κατανοητό από οποιονδήποτε με την πρώτη ανάγνωση.

Παροτρύναμε τους ερωτώμενους που είχαν δισταγμούς να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο και απλά να αφήνουν κενό στις ερωτήσεις που πραγματικά δεν ήθελαν να απαντήσουν.

6.11. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΤΥΠΟΥ –OPEN END

Στο ερωτηματολόγιο της έρευνας όπου θελήσαμε να κωδικοποιήσουμε ορισμένα συγκεκριμένα στοιχεία της επιλογής/ εγκατάστασης συστημάτων E.R.P., αποφεύχθηκαν οι ερωτήσεις αυτού του τύπου με μία μοναδική εξαίρεση όπου ζητήθηκε η προσωπική γνώμη του ερωτώμενου για το μέλλον του κλάδου του.

6.12. ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΣΕΙΡΑΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Η διάταξη των ερωτήσεων έγινε με λογική σειρά, αποφεύγοντας τις ξαφνικές αλλαγές θέματος που θα μπορούσαν να προκαλέσουν σύγχυση στον ερωτώμενο και στο πλαίσιο της επιλογής που κάναμε για ένα δομημένο ερωτηματολόγιο.

Στην αρχή του ερωτηματολογίου, τοποθετήθηκαν απλές ερωτήσεις που προκαλούν το ενδιαφέρον και την περιέργεια του αναγνώστη. Σε καμία περίπτωση δεν μπήκαν ερωτήσεις που τον φέρνουν αμέσως, σε δύσκολη θέση με θέματα για τα οποία δεν είναι τόσο πρόθυμος να απαντήσει. Έτσι το ερωτηματολόγιο ξεκίνησε με ερωτήσεις που σχετίζονται με την εταιρία και το πακέτο λογισμικού που επέλεξε να εγκαταστήσει.

Οι ερωτήσεις για τα διαδικαστικά θέματα της εγκατάστασης και παραμετροποίησης του ήδη επιλεγμένου συστήματος, καθώς και των προβλημάτων που εμφανίστηκαν κατά τη διάρκεια των διαδικασιών αυτών που είναι πιο “ευαίσθητα” δεδομένα, μπήκαν στον κορμό της ενότητας των βασικών πληροφοριών, για να γίνουν όταν ο ερωτώμενος θα έχει αρχίσει να αισθάνεται άνετα με το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου. Επειδή όμως είναι γνωστό ότι η προσοχή και η παρακίνηση του ερωτώμενου (και επομένως και η αξιοπιστία των απαντήσεων) έχει την τάση να μειώνεται καθώς προχωράει στο ερωτηματολόγιο, επιλέχθηκε να τοποθετηθούν προς το τέλος κάποιες πιο ανώδυνες και γενικής κρίσεως ερωτήσεις για το μέλλον των συστημάτων στην εταιρία.

6.13. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Η πρώτη επαφή του αναγνώστη με το ερωτηματολόγιο είναι πολύ σημαντική. Αν το παρουσιαστικό του εγγράφου του κάνει θετική εντύπωση και του εμπνέει σοβαρότητα, τότε και ο ίδιος θα ασχοληθεί πιο προσεκτικά με το περιεχόμενό του. Βασικά στοιχεία της συνολικής παρουσίας ενός ερωτηματολογίου τα οποία αυξάνουν τις πιθανότητες απάντησης είναι τα εξής:

1. Ο ενδιαφέρων τίτλος και η πρώτη σελίδα.
2. Η ύπαρξη συνοδευτικής - συστατικής επιστολής (coverletter) η οποία να εξηγεί τον σκοπό της έρευνας και να τον συσχετίζει με τα προσωπικά ενδιαφέροντα του ερωτώμενου.
3. Η ύπαρξη προσωπικής σφραγίδας, όπως η χειρόγραφη υπογραφή και η προσφώνηση του ερωτώμενου με το όνομά του.

Τα ερωτηματολόγια έτσι όπως εστάλησαν στους Υπεύθυνους των εταιριών παρατίθενται στο παράρτημα.

Για την εκπόνηση της πρωτογενούς έρευνας, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος συμπλήρωσης ερωτηματολογίων από τους εργαζόμενους σε ασφαλιστικές εταιρίες προκειμένου να μελετηθεί σε βάθος ο βαθμός ικανοποίησης που λαμβάνουν οι εργαζόμενοι στις εταιρίες που εργάζονται.

Στο σύνολο, μοιράστηκαν 250 ερωτηματολόγια εκ των οποίων απαντήθηκαν τα 200. Οι εργαζόμενοι ήταν σε διαφορετικές βαθμίδες ιεραρχίας.

Τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων παρατίθενται στη συνέχεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1

7.1. Πόσο ικανοποιημένος –η είστε από τον ασφαλιστικό τομέα ως εργαζόμενοι;

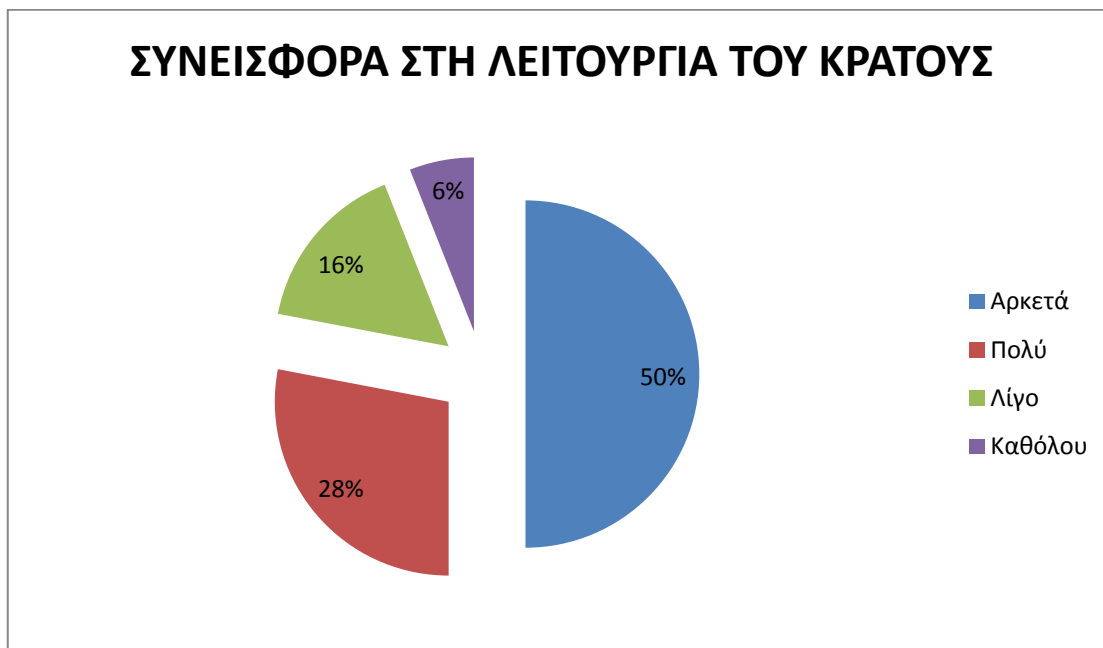
Στην παραπάνω ερώτηση το 66% απάντησε πως είναι ικανοποιημένοι από τον τομέα εργασίας του, το 22% ήταν ουδέτεροι και το 12% απογοητευμένοι. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 2

7.2. Νιώθετε ότι συνεισφέρετε στην επιτυχή λειτουργία του κράτους;

Στην δεύτερη ερώτηση παρατηρούμε ότι το 50% των ερωτηθέντων θεωρεί πως συνεισφέρει αρκετά στην επιτυχή λειτουργία του κράτους, το 28% θεωρεί ότι συνεισφέρει πολύ, το 16% θεωρεί ότι συνεισφέρει λίγο, ενώ μόλις το 6% θεωρεί ότι δεν συμβάλει καθόλου στην επιτυχή λειτουργία του κράτους. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 3

7.3. Πιστεύετε ότι υπάρχει πνεύμα συνεργασίας και σεβασμός στην εργασία σας;

Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων θεωρεί ότι υπάρχει πνεύμα συνεργασίας και σεβασμού στο χώρο της εργασίας. Βέβαια, υπάρχει κι ένα ποσοστό εργαζομένων που θεωρεί ότι ισχύει το αντίθετο στο χώρο εργασίας τους.



ΕΡΩΤΗΣΗ 4

7.4. Κατά την άποψή σας συνεργάζεστε καλά με τους συναδέλφους σας για την επίτευξη των στόχων που θέτονται από την εταιρία σας;

Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα που παρουσιάζεται παρακάτω, η πλειοψηφία των εργαζομένων θεωρεί ότι υπάρχει καλό κλίμα συνεργασίας με τους συναδέλφους τους για να μπορέσουν να επιτευχθούν οι στόχοι που θέτει η εταιρία.

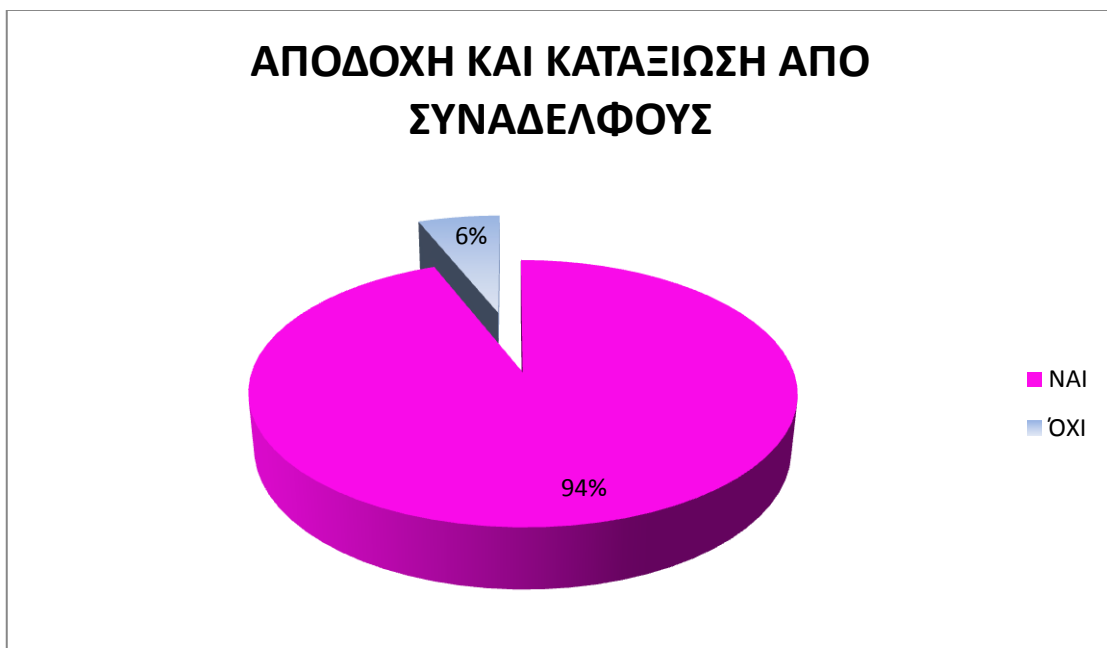
Υπάρχει όμως κι ένα πολύ μικρό ποσοστό το οποίο θεωρεί ότι υπάρχει ανταγωνισμός στο χώρο της εργασίας και ότι δεν επιτυγχάνεται αποτελεσματικά η συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων ώστε να επιτυγχάνονται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι στόχοι της εταιρίας.



ΕΡΩΤΗΣΗ 5

7.5. Πιστεύετε ότι οι συνάδελφοί σας, σας αποδέχονται και σας εκτιμούν σε επαγγελματικό επίπεδο;

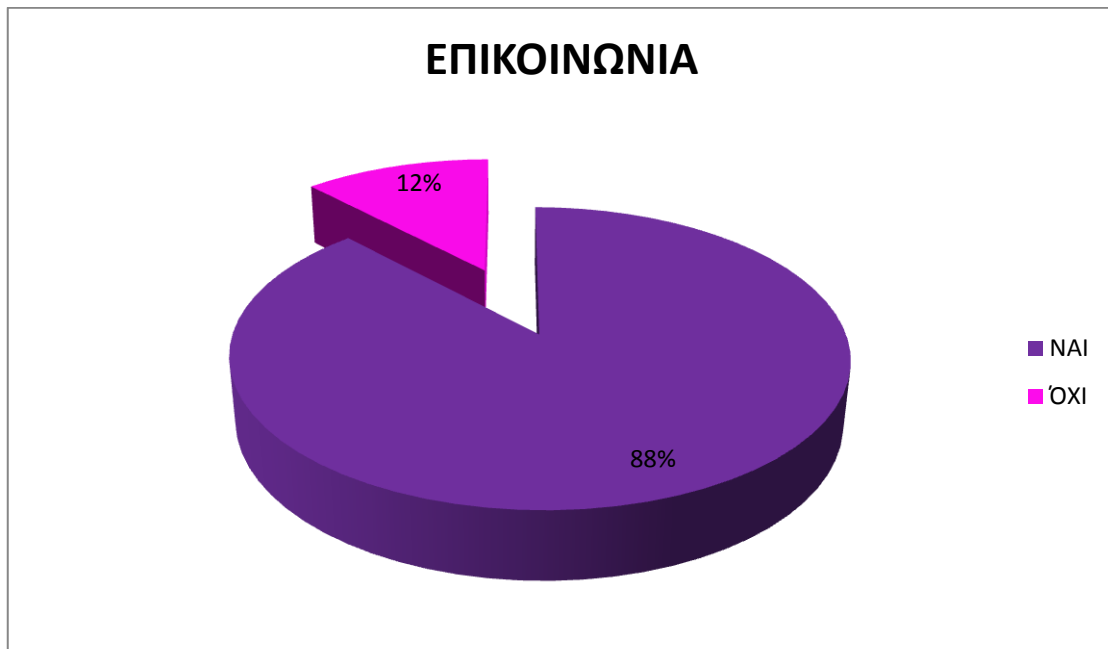
Όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων θεωρούν ότι οι συνεργάτες τους, τους εκτιμούν και τους αποδέχονται σε επαγγελματικό επίπεδο, ενώ υπάρχει κι ένα μικρό ποσοστό που θεωρεί ότι οι συνάδελφοί τους, δεν τους αποδέχονται σε επαγγελματικό επίπεδο.



ΕΡΩΤΗΣΗ 6

7.6. Θεωρείτε ότι η επικοινωνία στην εταιρία αυτή, είναι ανοιχτή και ειλικρινής;

Στην παραπάνω ερώτηση, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απαντά θετικά, θεωρεί δηλαδή πως η επικοινωνία είναι ανοιχτή και ειλικρινής ενώ υπάρχει κι ένα ποσοστό ερωτηθέντων που έχει αντίθετη άποψη σε ό,τι αφορά το θέμα της επικοινωνίας. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ: ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ – ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ

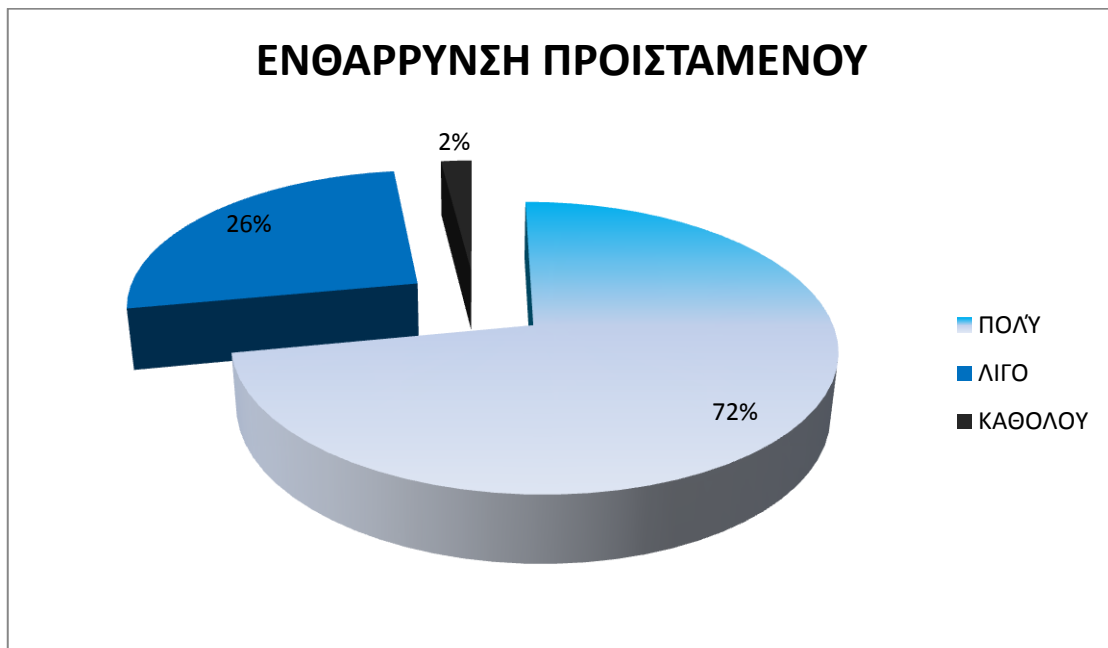
ΕΡΩΤΗΣΗ 7

7.7. Ο προϊστάμενός σας, σας ενθαρρύνει στο να παίρνετε αποφάσεις όπου χρειάζεται;

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα που παρατίθεται παρακάτω, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι ο προϊστάμενός τους, τους ενθαρρύνει σε σημαντικό επίπεδο στο να αναπτύσσουν πρωτοβουλία στη λήψη αποφάσεων όταν κρίνεται αναγκαίο.

Ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό, θεωρεί ότι η συμβολή του προϊσταμένου τους στο να αναπτύσσουν πρωτοβουλία στη λήψη αποφάσεων, δε συμβάλλει σε σημαντικό βαθμό.

Υπάρχει όμως κι ένα μικρό ποσοστό που θεωρεί ότι ο προϊστάμενός τους δε συμβάλλει καθόλου στο να τους ενθαρρύνει να λαμβάνουν αποφάσεις.



ΕΡΩΤΗΣΗ 8

7.8. Ο προϊστάμενός σας, σας αντιμετωπίζει με σεβασμό;

Στην παραπάνω ερώτηση, όπως φαίνεται και απ' το διάγραμμα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων απαντά πως ο προϊστάμενός τους, τους αντιμετωπίζει με σεβασμό. Υπάρχει όμως κι ένα ποσοστό αρκετά σημαντικό (18%) που θεωρεί ότι ο σεβασμός που δείχνει ο προϊστάμενός τους δεν είναι ο απαραίτητος. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 9

7.9. Πιστεύετε ότι η αξία σας εκτιμάται από τον προϊστάμενο σας;

Στο παρακάτω διάγραμμα, φαίνεται ότι το 76% του δείγματος θεωρεί ότι ο προϊστάμενός τους, εκτιμά την ποιότητα της παρεχόμενης εργασίας. Το 20% θεωρεί ότι η αξία της εργασίας που παρέχουν δεν εκτιμάται σε σημαντικό βαθμό ενώ, υπάρχει κι ένα ποσοστό 4% που θεωρεί ότι η αξία της εργασίας που παρέχουν δε χαίρει καμίας εκτίμησης.

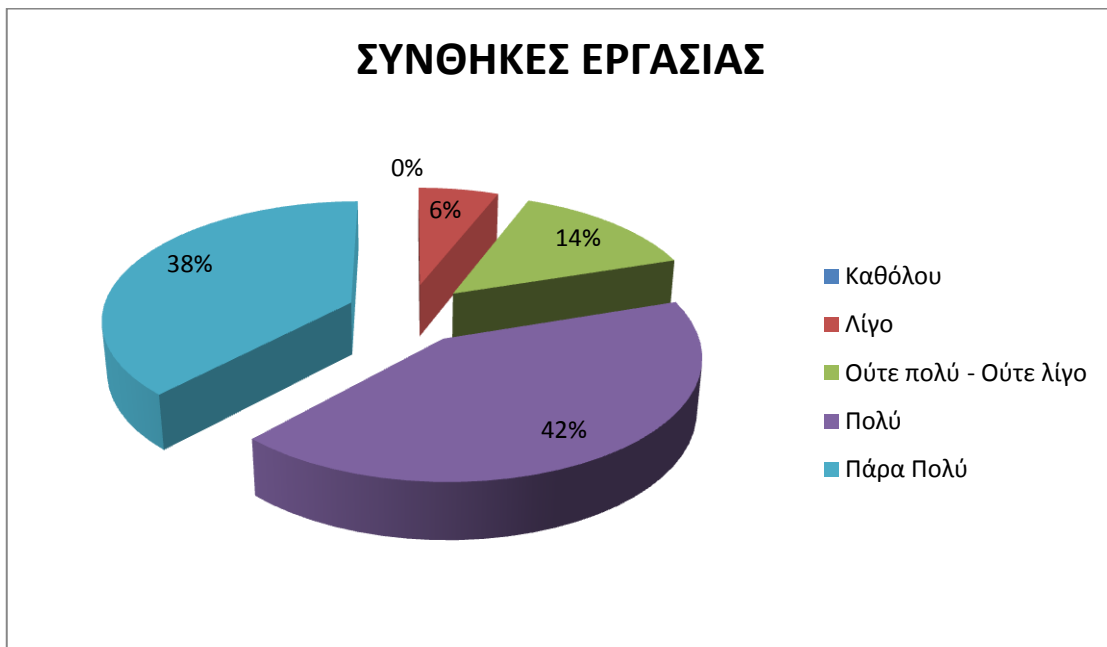


Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ: «ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ»

ΕΡΩΤΗΣΗ 10

7.10. Κατά την άποψή σας, οι συνθήκες εργασίας είναι καλές; (κτίρια, εξοπλισμός κ.λπ.)

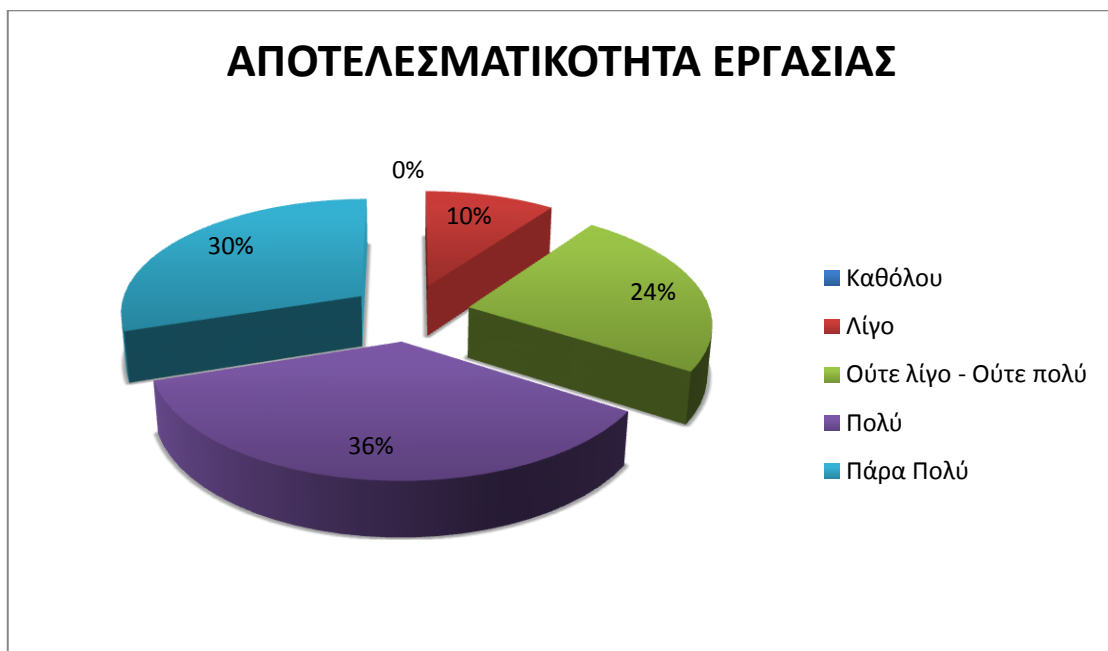
Στην παραπάνω ερώτηση το 42% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι οι συνθήκες εργασίας τους είναι πολύ ικανοποιητικές. Το 38% θεωρεί ότι είναι πάρα πολύ ικανοποιητικές. Το 14% θεωρεί ότι είναι κάπου στο ενδιάμεσο. Ένα ποσοστό 6% θεωρεί ότι δεν είναι και πολύ ικανοποιητικές. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 11

7.11. Έχετε την ευελιξία και την ελευθερία που χρειάζεστε έτσι ώστε να κάνετε τη δουλειά σας αποτελεσματικά;

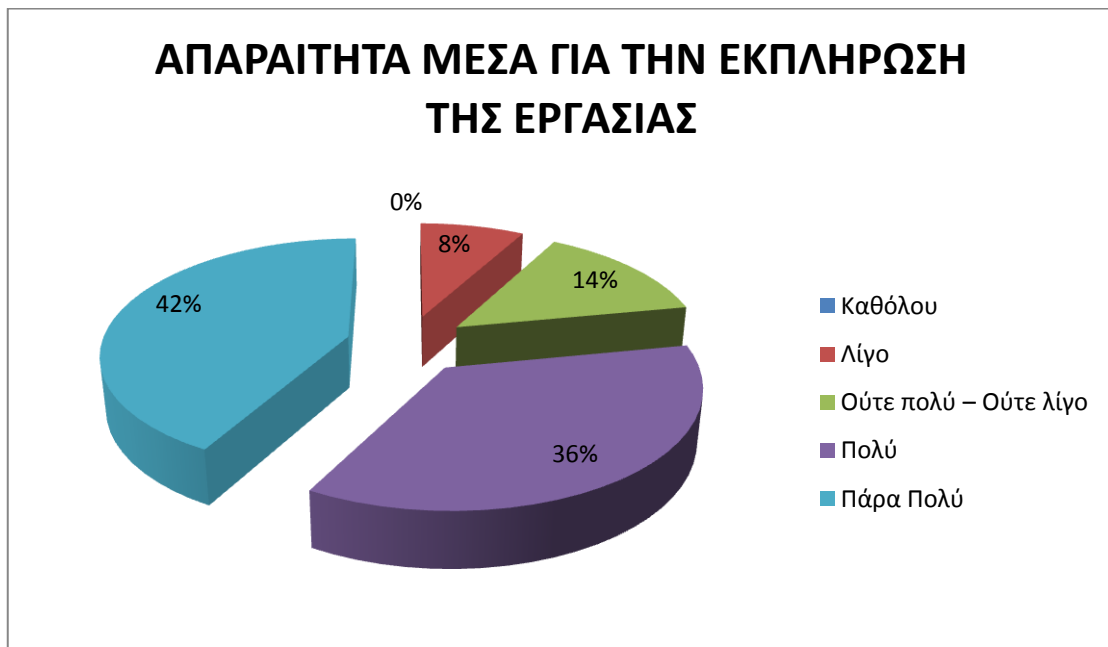
Στην παραπάνω ερώτηση το 66% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι έχουν από πάρα πολύ έως πολύ ελευθερία και ευελιξία για να κάνουν αποτελεσματικά τη δουλειά τους. Το 24% θεωρεί ότι είναι κάπου στο ενδιάμεσο και ένα ποσοστό της τάξης του 10% θεωρεί ότι είναι ελάχιστη. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 12

7.12. Έχετε τα εργαλεία και τις αναγκαίες πηγές για να κάνετε τη δουλειά σας καλύτερα και αποτελεσματικότερα;

Στην παραπάνω ερώτηση το 78% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι έχουν από πάρα πολύ έως πολύ τα απαραίτητα εργαλεία για να κάνουν αποτελεσματικά τη δουλειά τους. Το 14% θεωρεί ότι είναι κάπου στο ενδιάμεσο κι ένα ποσοστό της τάξης του 8% θεωρεί ότι είναι ελάχιστα. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 13

7.13. Ανταποκρίνεται η δουλειά σας στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας;

Το 72% των ερωτηθέντων δηλώνει από πάρα πολύ ικανοποιημένο έως πολύ ικανοποιημένο από την δουλειά του. Το 22% θεωρεί ότι είναι σε μια ενδιάμεση κατάσταση. Το 4% θεωρεί ότι δεν είναι και ιδιαίτερα ικανοποιημένο και υπάρχει και ένα ποσοστό της τάξης του 2% που δηλώνει δυσαρεστημένο με την εργασία την οποία κάνει. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:

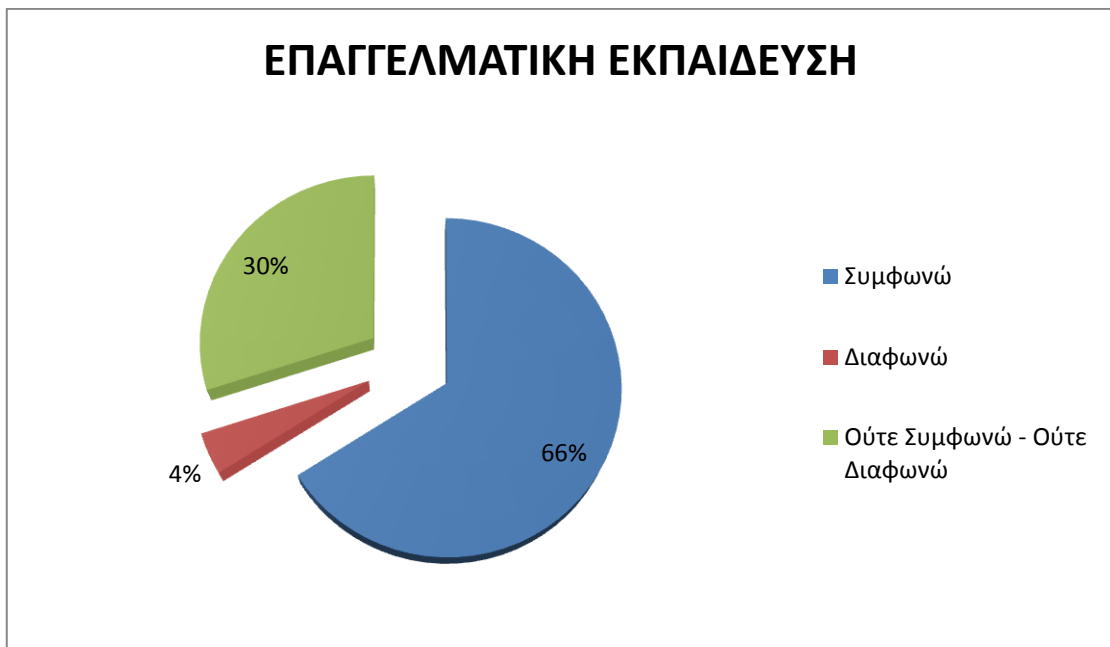


Ε' ΕΝΟΤΗΤΑ: « ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ-ΑΜΟΙΒΕΣ»

ΕΡΩΤΗΣΗ 14

7.14. Νομίζετε ότι η εταιρία σας, σας παρέχει αρκετή εκπαίδευση ώστε να μπορείτε να ανταπεξέλθετε στις νέες προκλήσεις της αγοράς;

Το 66% θεωρεί ότι η εκπαίδευση που λαμβάνει από την εταιρία στην οποία εργάζεται είναι αρκετή ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις της αγοράς. Το 30% δεν έχει ξεκάθαρη εικόνα για το επίπεδο των γνώσεων που λαμβάνει και το 4% θεωρεί ότι η εκπαίδευση που του προσφέρεται δεν επαρκεί για να καλύψει τις απαιτήσεις της αγοράς. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 15

7.15. Είστε ικανοποιημένος –η με τις διευκολύνσεις που σας προσφέρει η εργασία σας; (άδειες, επιδόματα, μειωμένο ωράριο κ.λπ.)

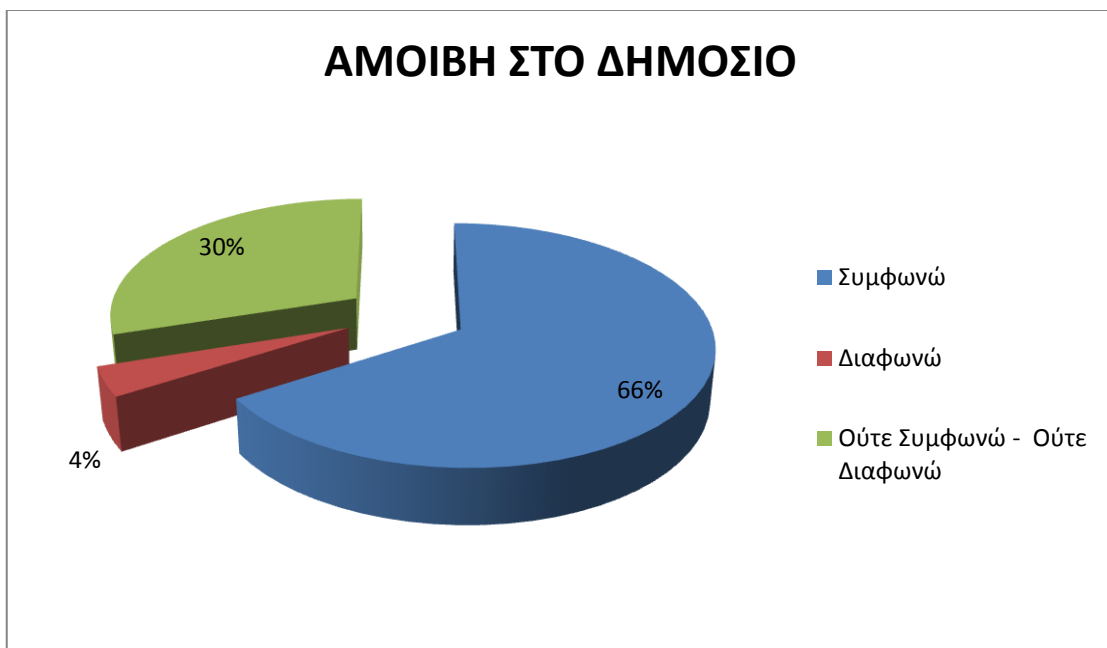
Το 64% των ερωτηθέντων θεωρεί ότι είναι ικανοποιημένο από τις παροχές που του προσφέρει η εργασία του, το 26% θεωρεί ότι θα μπορούσαν να είναι και καλύτερα και το 10% δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο από τις παροχές που λαμβάνει από την εργασία του. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 16

7.16. Θεωρείτε ότι είναι άδικη η κατανομή των αμοιβών στο δημόσιο τομέα;

Στην παραπάνω ερώτηση το μεγαλύτερο ποσοστό θεωρεί ότι οι αμοιβές ανάμεσα στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα έχουν άδικη κατανομή. Το 30% θεωρεί ότι δεν είναι και τόσο άδικη αλλά ούτε και δίκαιη και ένα 4% θεωρεί ότι δεν είναι καθόλου άδικη η κατανομή. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 17

7.17. Σας προσφέρει η εταιρία σας ευκαιρίες για προαγωγή κι εξέλιξη;

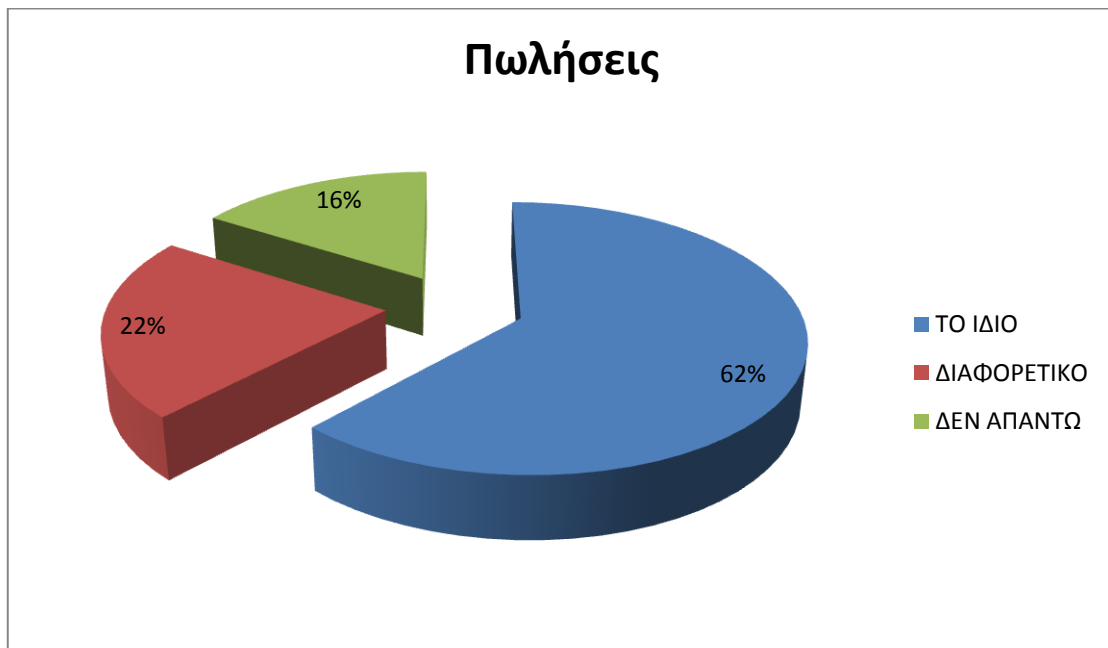
Το 80% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά στην ανωτέρω ερώτηση ενώ ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 20%, θεωρεί πως η εταιρία του δεν του παρέχει τις απαραίτητες ευκαιρίες για εξέλιξη. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΕΡΩΤΗΣΗ 18

7.18. Παρακαλώ, συμπληρώστε την παρακάτω φράση: «Αν σήμερα επέλεγα το επάγγελμα που θα ήθελα ν' ακολουθήσω αυτό θα ήταν:

Στην παραπάνω ερώτηση, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε πως αν επέλεγε σήμερα το επάγγελμα που θα ήθελε να ακολουθήσει, αυτό θα ήταν και πάλι αυτό του εργαζόμενου σε ασφαλιστική εταιρία. Το 22% των ερωτηθέντων απάντησε πως θα επέλεγε να κάνει κάποιο διαφορετικό επάγγελμα (Δικηγόρος, Δάσκαλος, Γυμναστής, κ.α.) και το 16% αρνήθηκε να απαντήσει σ' αυτή την ερώτηση. Το αποτέλεσμα απεικονίζεται και στο διάγραμμα που ακολουθεί:



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

8.1. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΩΤΟΓΕΝΟΥΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Πραγματοποιώντας την έρευνα αυτή καταλήξαμε στα εξής συμπεράσματα:

Ότι οι γυναίκες υπάλληλοι είναι περισσότερες από τους άνδρες.

Επίσης, οι περισσότεροι εργαζόμενοι έχουν τελειώσει την τριτοβάθμια εκπαίδευση και κυρίως οι γυναίκες.

Το 68% από τους εργαζόμενους είναι έως 50 ετών και είναι αυτή η ομάδα εργαζομένων που αισθάνονται επαγγελματικά ικανοποιημένοι.

Ακόμα, διαπιστώθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος θεωρούν ότι υπάρχει πνεύμα συνεργασίας αλλά και σεβασμός στην εργασία τους.

Σε μεγάλο ποσοστό, κυμαίνεται και η αποδοχή καθώς και η εκτίμηση από τους άλλους εργαζόμενους, σε επαγγελματικό πάντα επίπεδο.

Η πλειοψηφία του δείγματος πιστεύει ότι η δουλειά του ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες του.

Το μεγαλύτερο ποσοστό πιστεύουν ότι η εργασία τους, τους παρέχει την κατάλληλη εκπαίδευση για να ανταπεξέλθουν στις συνεχώς αυξανόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας.

Τέλος, η πλειοψηφία των εργαζομένων αν επέλεγαν σήμερα το επάγγελμα που θα ήθελαν να ακολουθήσουν, θα ήταν το ίδιο επάγγελμα.

Έτσι, συμπεραίνουμε ότι οι εργαζόμενοι χρειάζονται καλές συνθήκες εργασίας, ένα ωράριο που να σέβεται τις ανάγκες του καθενός και συνεπώς και τον ίδιο τον άνθρωπο. Ακόμα, ο κάθε υπάλληλος επιθυμεί να έχει συγκεκριμένα καθήκοντα και να επικρατεί ένα πνεύμα συνεργασίας στο χώρο εργασίας του. Όλοι οι άνθρωποι θέλουν κίνητρα, είτε πρόκειται για ηθικά, είτε για οικονομικά για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν καλύτερα και αποδοτικότερα στην δουλειά τους. Με τον τρόπο αυτό, θα αυξηθεί η παραγωγικότητά τους. Κάθε υπηρεσία καλό είναι να δίνει το ερέθισμα στο ανθρώπινο δυναμικό της, ώστε να θέτουν αντικειμενικούς στόχους. Τέλος, καλό είναι να οργανωθεί ο εργοδότης και να ασχοληθεί με το τι οι εργαζόμενοι πραγματικά θέλουν από την εργασία τους και να τους αφήσει να οργανώνουν την εργασία τους όπως αυτοί νομίζουν ότι θα είναι καλύτερα.

8.2. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ασφάλιση είναι διαχρονικά από τις σημαντικότερες ανάγκες του ανθρώπου, ειδικά τα τελευταία χρόνια η ανάγκη αυτή είναι μεγαλύτερη και απαιτητικότερη από ποτέ.

Κατά συνέπεια, καθιστά τον ασφαλιστικό κλάδο ιδιαίτερα ευέλικτο, δυναμικό και εύκολα προσαρμόσιμο στις επιταγές και ανάγκες των εκάστων εποχών. Ανήκει στους κλάδους που έχουν συνεχή ανάπτυξη και αύξηση της παραγωγικότητας κυρίως χάρη στην προσαρμοστικότητά του και την κατανόηση των αναγκών και απαιτήσεων που συνεχώς πληθαίνουν. Κανένας κλάδος ασφάλισης δεν είναι κορεσμένος, υπάρχουν ακόμα μεγάλα περιθώρια ανάπτυξης στον κλάδο ζημιών, αλλά κυρίως στον κλάδο ζωής. Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα δημόσια προγράμματα συνταξιοδότησης είναι σε όλους μας γνωστά και προβλέπεται να επιδεινωθούν τις προσεχείς δεκαετίες. Οι βασικότερες αιτίες είναι η γήρανση του πληθυσμού, η αύξηση του προσδόκιμου ζωής και η υπογεννητικότητα. Ως αποτέλεσμα, υπάρχει όλο και πιο επιτακτική η ανάγκη ανάδειξης της ιδιωτικής ασφάλισης, ενεργώντας συμπληρωματικά προς την κοινωνική ασφάλιση, προσφέροντας συνταξιοδοτικές – αποταμιευτικές λύσεις. Αντίστοιχα, στον κλάδο περιουσίας, η επικράτηση ακραίων καιρικών φαινομένων και έκτακτων συνθηκών θα ενισχύσει την ασφαλιστική συνείδηση διευρύνοντας το ρόλο της ασφάλισης περιουσίας, τόσο σε επίπεδο νοικοκυριού όσο και στο επίπεδο της μεγάλης και μεσαίας βιομηχανίας.

Γενικά, στην Ελλάδα, όπως είδαμε στα προηγούμενα κεφάλαια, διαπιστώνουμε αύξηση της εμπιστοσύνης του κόσμου προς τον ιδιωτικό ασφαλιστικό τομέα τόσο στην αγορά προϊόντων - υπηρεσιών όσο και στην ένταξη καινούργιου προσωπικού στις εταιρείες που απαρτίζουν τον κλάδο. Αυτό θα λέγαμε ότι οφείλεται κυρίως στην είσοδο πολυεθνικών εταιριών αυξάνοντας έτσι το κύρος, τον ανταγωνισμό στην ελληνική ασφαλιστική αγορά καθώς επίσης και στην αξιοπιστία του κλάδου.

Είναι χαρακτηριστικό, ότι στον κρίσιμο και πολλά υποσχόμενο κλάδο ζωής, οι πολυεθνικοί όμιλοι ελέγχουν ποσοστό 45%, ενώ μικρότερη είναι η παρουσία τους στον κλάδο ζημιών, όπου στο σύνολο της αγοράς ελέγχουν ποσοστό μικρότερο του 25%. Οι πολυεθνικές έρχονται γιατί διακρίνουν ευκαιρία στην ελληνική αγορά. Είναι μια αγορά σχετικά παρθένα, έχει τεράστια προοπτική να αναπτυχθεί και επομένως οι μεγάλες εταιρείες έρχονται και παίρνουν θέση στην αγορά για να μπορέσουν να καρπωθούν και αυτές την επικείμενη ανάπτυξη. Αυτή η είσοδος των αλλοδαπών και των πολυεθνικών εταιριών έχει και καλή και κακή πλευρά. Καλή διότι φέρνουν τεχνογνωσία, ενώ κακή πλευρά συνιστά ο φόβος μήπως μπορέσουν να πάρουν τα μεγάλα μερίδια της αγοράς και οι ελληνικές εταιρείες συρρικνωθούν. Επιπλέον, τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση συγχωνεύσεων, συνήθως μεταξύ εταιριών που βρίσκονται στα πρόθυρα οικονομικής κατάρρευσης με εταιρείες μεγαλύτερου οικονομικού εύρους και αξιοπιστίας.

Βάση αυτού, βλέπουμε ότι δημιουργούνται συνεχώς καινούργια προϊόντα και υπηρεσίες προς τους καταναλωτές και επιχειρήσεις, δίνοντας με αυτό τον τρόπο πολλές επιλογές μέσα από μια μεγάλη γκάμα προϊόντων και υπηρεσιών.

Αν πρέπει να επισημανθεί κάποιο πρόβλημα, αυτό εντοπίζεται στη μη ουσιαστική και αποτελεσματική εποπτεία και έλεγχο του κλάδου αφού μόλις πρόσφατα ιδρύθηκε και τέθηκε σε λειτουργία, κρατικός μηχανισμός με αρμοδιότητα στον έλεγχο και εποπτεία ασφαλιστικών εταιρειών μέσω της Ε.ΠΕ.Ι.Α..

Συμπερασματικά, θα λέγαμε ότι ο κλάδος θα συνεχίσει να μεγαλώνει και να αυξάνει την ισχύ του, αφού προκύπτουν και εμφανίζονται συνεχώς νέες ανάγκες και απαιτήσεις των ανθρώπων αλλά και λόγω, της συνεχιζόμενης ανάπτυξης της τεχνολογίας. Τα ποσοστά συμμετοχής επί του Α.Ε.Π. θα ανεβαίνουν σταδιακά και θα καταστήσει τον κλάδο ως ένα από τους ισχυρότερους και δυναμικότερους στην ελληνική αγορά. Αυτό θα δώσει ώθηση στην αξιοπιστία και εμπιστοσύνη των υποψήφιων ασφαλισμένων προς τον ιδιωτικό ασφαλιστικό τομέα. Τα ποσοστά της ελληνικής αγοράς θα πλησιάζουν αυτά της Ευρωπαϊκής αγοράς αλλά ο ρυθμός ανάπτυξης θα εξαρτηθεί κατά πολύ από την αξιοποίηση και εκμετάλλευση των οικονομικών αποτελεσμάτων του κλάδου.

Στη σημερινή εποχή των ραγδαίων εξελίξεων, σε όλους τους τομείς της καθημερινότητάς μας, η εργασιακή και επαγγελματική καταξίωση αποτελούν αναμφισβήτητα, μερικούς από τους πρωταρχικούς στόχους όλων των νέων επιστημόνων και επαγγελματιών που με αισιοδοξία, οράματα και στόχους θέλουν να ατενίζουν το μέλλον.

Οι νέοι λοιπόν, από πολύ νωρίς έρχονται αντιμέτωποι με το άγχος για το μέλλον τους και μ' ένα μεγάλο δίλημμα σχετικά με την επαγγελματική τους αποκατάσταση.

Η θέσπιση ενός ισχυρά θωρακισμένου και αντικειμενικού συστήματος αξιολόγησης των υπαλλήλων βάσει του οποίου θα πραγματοποιούνται οι προαγωγές και θα επιβάλλονται κυρώσεις σε υπαλλήλους που εκτελούν ανεπαρκώς και πλημμελώς τα καθήκοντά τους. Το σύστημα αξιολόγησης, θα πρέπει οπωσδήποτε να πληροί δύο προϋποθέσεις.

Το αδιάβλητο των διαδικασιών και την αξιοκρατία. Η έμφαση στη διασφάλιση αδιάβλητων διαδικασιών είναι κομβική, δεδομένου ότι η λογική του «κομματικού κράτους» μπορεί να προήλθε από τις σοσιαλιστικές κυβερνήσεις, έχει όμως διαβρώσει, όπως ήταν λογικό, μεγάλο κομμάτι της ελληνικής κοινωνίας. Ο ρόλος των ανεξάρτητων αρχών των υπαρχουσών ή και νέων- στη διασφάλιση των αδιάβλητων διαδικασιών θα πρέπει να είναι κεντρικός.

Η αξιοκρατική αξιολόγηση είναι επίσης κορυφαίο ζητούμενο καθώς η ποιότητα των υπηρεσιών επηρεάζεται άμεσα από την επάρκεια και τη συνάφεια των γνώσεων και δεξιοτήτων των εργαζομένων.

Η θέσπιση κινήτρων οικονομικής φύσης που θα βασίζονται στη συνέπεια, στην εργατικότητα και την παραγωγικότητα των υπαλλήλων. Γενικότερα, η σύνδεση της παραγωγικότητας με την αμοιβή αποτελεί μέτρο που θα ενισχύσει την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών και θα αποθαρρύνει τη λογική της ήσσονος προσπάθειας.

Όλα αυτά, συμβάλλουν στην επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων οι οποίοι αφενός, αποκτούν περισσότερα κίνητρα για αύξηση της παραγωγικότητας τους, αλλά αλληλένδετα, γίνονται και πιο παραγωγικοί αφού αντιλαμβάνονται την αναγνώριση της επαγγελματικής τους αξίας και χαίρουν της εκτίμησης της εταιρίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ:

- Δήμου Ν.,(2003) ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Αθήνα, εκδόσεις: Έλλην
- Ζαφειρόπουλος Κ.,(2005) ΠΩΣ ΓΙΝΕΤΑΙ ΜΙΑ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ; - ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΣΥΓΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ Αθήνα, εκδόσεις: Κριτική
- Ζοβλάνου Μ.,(1989) ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Αθήνα, εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική
- Θεοδωράτος Ε.,(2004) ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ Αθήνα, εκδόσεις: Σταμούλης
- Καλογήρου Κ.,(2008) ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ Αθήνα, εκδόσεις: Σταμούλης
- Καντάς Α.,(1993) ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ- ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ Αθήνα, εκδόσεις: Ελληνικά Γράμματα
- Κάτουλης Α., (2007) ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ
- Κατσανέβας Θ., (1991) ΕΡΓΑΣΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ Πειραιάς, εκδόσεις: Σταμούλης
- Κοιμτζόγλου Ι., (2005) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΔΙΚΑΙΟΥ Αθήνα- Θεσσαλονίκη, εκδόσεις: Σακκούλα
- Κουτσογιάννης Ιωάννης, Ιδιωτική Ασφάλιση, Αθήνα 1980.
- Κόντης Θ., (1994) ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ- Η ΨΥΧΟΛΟΓΙΑ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ Αθήνα, εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική
- Κυριαζόπουλος Π.Γ., (1994) Κουλούρας Κ, Αθήνα, εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική
- Μακρυγιωργάκης Μ., (2001) Η ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΠΛΕΥΡΑ ΤΟΥ MANAGEMENT Αθήνα, εκδόσεις: Παπαζήση
- Μαντάς Ν., (1992) ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Αθήνα, εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική

- Μιχαλάς Τ., (1998) ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ Αθήνα, εκδόσεις: Ίων
- Μπουρής Δ., (2005) ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ Αθήνα
- Παρούτης Σ., (2005) ΙΚΑΝΟΠΟΙΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ. ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ Η ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑ;
- Σιμιτσεκ Π., Τι είναι Ασφάλιση, Κάκτος 1995
- Σκουλάς Ν., Οικονομάκη Κ., (1998) ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ Αθήνα, εκδόσεις: Κάπα
- Σκουρή Β., Τάχος Α., (1985) ΕΙΔΙΚΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ Θεσσαλονίκη, εκδόσεις: Σάκκουλα
- Σταθοκόπουλος Β., (2005) ΜΕΘΟΔΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ Αθήνα, εκδόσεις: Σταμούλης
- Χυτήρης Λεωνίδα, (2001) ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΠΟΡΩΝ Αθήνα, εκδόσεις: Interbooks

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ:

- Davids Keith Newstrom, John W. ORGANIZATIONAL BEHAVIOUR: READINGS AND EXERCISES
- Furnhman A., THE PSYCHOLOGY OF BEHAVIOUR AT WORK, PSYCHOLOGY PRESS.
- Gilbertson David W. Stone Raymont J. HUMAN RESOURCES MANAGEMENT, New York: Mc Graw-Hill 1985
- Kahn R.L., PRODUCTIVITY AND JOB SATISFACTION.
- Locke A.E., WHAT'S JOB SATISFACTION?
- Suttermeister R., Schaler Randop s. PEOPLE AND PRODUCTIVITY MANAGING HUMAN RESOURCES, Saint Paul: West Publishing 1993.
-

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ:

- www.adedy.gr
- www.capital.gr
- www.entrepreneur.com
- www.google.gr
- www.inegsee.gr
- www.jra.co.nz
- www.karriera.gr
- www.kpolykentro.gr
- www.perceptum.gr
- www.tovima.gr
- Κλαδική μελέτη ICAP, ΙΔΙΩΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΗ, 2010.

ΑΡΘΡΟΓΡΑΦΙΑ:

- Μάρκου Επιχειρηματική Ηθική και Δεοντολογία των Εργασιακών σχέσεων
Εφημερίδα το Βήμα 2011

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Α' ΕΝΟΤΗΤΑ: «ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΚΑΙ ΑΞΙΕΣ»

1) Πόσο ικανοποιημένος –η είστε από τον ασφαλιστικό τομέα ως εργαζόμενοι;

- Ικανοποιημένος –η
- Ουδέτερος –η
- Απογοητευμένος –η

2) Νιώθετε ότι συνεισφέρετε στην επιτυχή λειτουργία του κράτους;

- Αρκετά
- Πολύ
- Λίγο
- Καθόλου

Β' ΕΝΟΤΗΤΑ: «ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ»

3) Πιστεύετε ότι υπάρχει πνεύμα συνεργασίας και σεβασμός στην εργασία σας;

- Ναι
- Όχι

4) Κατά την άποψή σας συνεργάζεστε καλά με τους συναδέλφους σας για την επίτευξη των στόχων που θέτονται από την εταιρία σας;

- Ναι
- Όχι

5) Πιστεύετε ότι οι συνάδελφοί σας, σας αποδέχονται και σας εκτιμούν σε επαγγελματικό επίπεδο;

- Ναι
- Όχι

6) Θεωρείτε ότι η επικοινωνία στην εταιρία αυτή είναι ανοικτή και ειλικρινής;

- Ναι
- Όχι

Γ' ΕΝΟΤΗΤΑ: «ΣΧΕΣΗ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ – ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ»

7) Ο προϊστάμενός σας, σας ενθαρρύνει στο να παίρνετε αποφάσεις όπου χρειάζεται;

- Πολύ
- Λίγο
- Καθόλου

8) Ο προϊστάμενός σας, σας αντιμετωπίζει με σεβασμό;

- Πολύ
- Λίγο
- Καθόλου

9) Πιστεύετε ότι η αξία σας εκτιμάται από τον προϊστάμενό σας;

- Πολύ
- Λίγο
- Καθόλου

Δ' ΕΝΟΤΗΤΑ: «ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ»

10) Κατά την άποψή σας, οι συνθήκες εργασίας είναι καλές; (κτίρια, εξοπλισμός κ.λπ.)

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Ούτε πολύ – Ούτε λίγο
- Λίγο
- Καθόλου

11) Έχετε την ευελιξία και την ελευθερία που χρειάζεστε, έτσι ώστε να κάνετε τη δουλειά σας αποτελεσματικά;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Ούτε πολύ – Ούτε λίγο
- Λίγο
- Καθόλου

12) Έχετε τα εργαλεία και τις αναγκαίες πηγές για να κάνετε τη δουλειά σας καλύτερα και αποτελεσματικότερα;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Ούτε πολύ – Ούτε λίγο
- Λίγο
- Καθόλου

13) Ανταποκρίνεται η δουλειά σας στις ανάγκες και τις προσδοκίες σας;

- Πάρα πολύ
- Πολύ
- Ούτε πολύ – Ούτε λίγο
- Λίγο
- Καθόλου

Ε' ΕΝΟΤΗΤΑ: « ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ – ΑΜΟΙΒΕΣ»

14) Νομίζετε ότι η εταιρία σας, σας παρέχει αρκετή εκπαίδευση ώστε να μπορείτε να ανταπεξέλθετε στις νέες προκλήσεις της αγοράς;

- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ – Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ

15) Είστε ικανοποιημένος –η με τις διευκολύνσεις που σας προσφέρει η εργασία σας; (άδειες, επιδόματα, μειωμένο ωράριο κ.λπ.)

- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ –Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ

16) Θεωρείτε ότι είναι άδικη η κατανομή των αμοιβών στο δημόσιο τομέα;

- Συμφωνώ
- Ούτε συμφωνώ – Ούτε διαφωνώ
- Διαφωνώ

17) Σας προσφέρει η εταιρία σας ευκαιρίες για προαγωγή κι εξέλιξη;

- Ναι
- Όχι

18) Παρακαλώ συμπληρώστε την παρακάτω φράση:

«Αν σήμερα επέλεγα το επάγγελμα που θα ήθελα να ακολουθήσω, αυτό θα ήταν:

.....
.....
.....»

ΣΤ' ΕΝΟΤΗΤΑ: «ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ»

Τα στοιχεία αυτά θα χρησιμοποιηθούν μόνο για στατιστικούς σκοπούς.

19) Φύλο:

- Αρσενικό
- Θηλυκό

20) Ηλικία:

- 20–30
- 31–50
- Άνω των 51

21) Ποια βαθμίδα της εκπαίδευσης έχετε τελειώσει;

- Δευτεροβάθμια
- Τριτοβάθμια (ΑΕΙ, ΤΕΙ)
- Μεταπτυχιακές σπουδές

22) Όνομα εταιρίας στην οποία εργάζεστε

.....
.....
.....»

23) Θέση στην οποία απασχολείστε στην εταιρία;

.....
.....
.....»

24) Πόσα χρόνια εργάζεστε στην εταιρία;

- 1 – 5
- 5 – 10
- 10 και πάνω

25) Είχατε προϋπηρεσία όταν προληφθήκατε για αυτή τη θέση και αν ναι, πόσα χρόνια;

- Ναι
- Όχι

.....
.....
.....»

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ