

**Α.Τ.Ε.Ι ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ  
ΣΧΟΛΗ Σ.Δ.Ο  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ  
ΜΙΑΣ ΜΙΚΡΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

**ΣΤΑΜΑΤΕΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ Α.Μ. 2086**

**ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ ΝΙΟΝΑΚΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ**

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Περίληψη .....	σελ..3
Πρόλογος .....	σελ..4
<b>Κεφάλαιο 1</b>	
Ορισμός επιχείρησης .....	σελ..5
Κατηγορίες επιχειρήσεων .....	σελ..5
Στοιχεία της επιχείρησης .....	σελ..6
Σκοποί της επιχείρησης .....	σελ..7
Στόχοι της επιχείρησης .....	σελ..8
Περιβάλλον .....	σελ..8
<b>Κεφάλαιο 2</b>	
Είδος επιχείρησης .....	σελ.11
Επιλογή τύπου εγκατάστασης .....	σελ.12

Προσφερόμενες υπηρεσίες.....σελ..14	σελ..14
Επωνυμία.....σελ.15	σελ.15
<b>Κεφάλαιο 3</b>	
Προγραμματισμός της επιχείρησης .....	σελ.16
Προϋπολογισμός.....σελ.22	σελ.22
Διαφήμιση και Δημόσιες Σχέσεις .....	σελ.26
Μάρκετινγκ .....	σελ.28
<b>Κεφάλαιο 4</b>	
Έναρξη λειτουργίας .....	σελ.30
Όροι και προϋποθέσεις Κτηνιατρικής Υπηρεσίας .....	σελ.31
<b>Επίλογος</b> .....	σελ.34
<b>Βιβλιογραφία</b> .....	σελ.35

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι να παρουσιάσει την λειτουργία και την οργάνωση μιας νέας μικρής ατομικής επιχείρησης που επιθυμεί να αναπτύξει τις δραστηριότητες τις σε συγκεκριμένη αγορά και εξυπηρετώντας ένα μέρος της αγοράς της. Οι μικρές επιχειρήσεις παρουσιάζουν ορισμένα χαρακτηριστικά στο σύνολο τους, από την οργανωτική δομή τους και την στελέχωση τους έως την εξάρτηση τους από τους παράγοντες της αγοράς. Είναι σκόπιμο λοιπόν μία επιχείρηση να γνωρίζει όλες τις διαδικασίες της οργάνωσής και της λειτουργίας της πριν αρχίσει να λειτουργεί. Οι δραστηριότητες της πρέπει να οργανωθούν και να δομηθούν ανάλογα τις συνθήκες του περιβάλλοντος, εσωτερικού και εξωτερικού, που επιθυμεί να δράσει.

Συγκεκριμένα γίνεται η παρουσίαση της οργάνωσης και των λοιπών λειτουργιών ενός ξενοδοχείου μικρών ζώων. Η επιχείρηση αυτή έχει σκοπό την προσφορά υπηρεσιών στα μικρά ζώα και έμμεσα την ικανοποίηση των αναγκών των ιδιοκτητών τους έναντι αμοιβής. Η επιλογή του τόπου εγκατάστασης, η χρηματοδότηση, ο εξοπλισμός, η

στελέχωση, το μάρκετινγκ και ο συνολικός προγραμματισμός των τομέων λειτουργίας της επιχείρησης αυτής αποτελούν σημεία ανάπτυξης της εργασίας μας. Ο προγραμματισμός και οι στρατηγικές αναφέρονται σε μία περίοδο 5 ετών, κάτι το οποίο μας δίνει την δυνατότητα της καλύτερης προσέγγισης των σκοπών και των στόχων της επιχείρησης.

Τέλος, παρουσιάζεται η έναρξη λειτουργίας της και οι όροι και οι προϋποθέσεις που ορίζει η Κτηνιατρική Υπηρεσία για την λειτουργία μιας τέτοιας επιχείρησης.

## **ΠΡΟΛΟΓΟΣ**

Η επιχείρηση είναι ένας ιδιόμορφος, κερδοσκοπικός οικονομικός οργανισμός. Εκτός από κερδοσκοπικός οικονομικός οργανισμός, στην πράξη και στη λειτουργία της αποτελεί ένα σύστημα. Είναι δηλαδή ένα αρμονικό, οργανωμένο σύνολο, αποτελούμενο από επιμέρους στοιχεία, τα οποία βρίσκονται σε αλληλεξάρτηση, στην επιδίωξη των σκοπών της.

Στις προσωπικές επιχειρήσεις, οι οποίες δεν έχουν κάποια συγκεκριμένη νομική μορφή, τα κεφάλαια τους, ανήκουν συνήθως σε άτομα της ίδιας οικογένειας ή σε άτομα που τα συνδέουν κοινωνικοί δεσμοί. Στις περισσότερες περιπτώσεις, ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης αυτής είναι ο ίδιος και ο επιχειρηματίας που διοικεί την επιχείρηση.

Η δουλειά του επιχειρηματία σήμερα είναι πολύ πιο δύσκολη και πολύπλοκη παρά ποτέ. Ο ανταγωνισμός ανάμεσα στις επιχειρήσεις, η τεχνολογική εξέλιξη, η διαρκής

ανανέωση προϊόντων ή η εμφάνιση καινούριων, οι απαιτήσεις καταναλωτών που είναι περισσότερο ενημερωμένοι, απαιτούν προσεκτική μελέτη και άμεση αντιμετώπιση. Όσο μεγαλώνει η επιχείρηση, αυξάνονται οι ανάγκες για ορθότερο προγραμματισμό και πληρέστερο έλεγχο.

Όπως θα δούμε παρακάτω γίνεται μια ανάλυση των στοιχείων, των συστατικών και των επιλογών που διαθέτει μία μικρή επιχείρηση και σε συνάρτηση με το περιβάλλον και τις συνθήκες που επικρατούν στην αγορά στην οποία απευθύνεται η επιχείρηση, οργανώνεται και προετοιμάζεται να αναλάβει δράση για την ικανοποίηση των μακροπρόθεσμων στόχων της.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

### **Ορισμός**

Επιχείρηση είναι τεχνική και οικονομική μονάδα παραγωγής. Τεχνική διότι αποτελεί συνδυασμό των συντελεστών παραγωγής και οικονομική διότι αποβλέπει σε οικονομικό αποτέλεσμα, δηλαδή σε εισπράξεις μεγαλύτερες από τις δαπάνες.

### **Κατηγορίες επιχειρήσεων**

Οι κατηγορίες επιχειρήσεων σύμφωνα με την νομική μορφή τους είναι οι εξής:

**α)** Η ατομική ή προσωπική επιχείρηση, που ταυτίζεται με το πρόσωπο του επιχειρηματία.

Αυτής της μορφής η επιχείρηση έχει λιγότερα έξοδα ίδρυσης, οργάνωσης και διοίκησης, είναι περισσότερο ευκίνητη και ελαστική από τις άλλες μορφές επιχείρησης και ο επιχειρηματίας έχει την δυνατότητα της άμεσης λήψης και εκτέλεσης των αποφάσεων.

Όμως η ατομική ή προσωπική επιχείρηση έχει μικρή οικονομική επιφάνεια και περιορισμένη πιστωτική ικανότητα, εφόσον η διάρκειά της εξαρτάται από την διάρκεια ζωής του επιχειρηματία και η φερεγγυότητα της επηρεάζεται από το όνομα του επιχειρηματία στην αγορά.

**β)** Η εταιρική μορφή επιχείρησης χαρακτηρίζεται από τη συλλογική συνεργασία και περιλαμβάνει την ομόρρυθμη εταιρεία, στην οποία οι εταίροι ευθύνονται ο καθένας προσωπικά για τα χρέη της επιχείρησης, την απλή ετερόρρυθμη όπου τα ομόρρυθμα μέλη ευθύνονται μέχρι το ποσό συμμετοχής τους, και την ανώνυμη εταιρεία που αποτελεί απρόσωπο τύπο εταιρείας με νομική αυτοτέλεια. Οι ιδιοκτήτες της είναι κάτοχοι των μετοχών και η επιχειρηματική εξουσία ασκείται από τους managers, που άλλοτε έχουν την πλειοψηφία των μετοχών και άλλοτε δεν έχουν σχέση με την ιδιοκτησία της επιχείρησης. Στην Ελλάδα οι ανώνυμες εταιρείες, συνήθως διοικούνται από τον επιχειρηματία που έχει την πλειοψηφία των μετοχών ή από τον επιχειρηματία και την οικογένειά του. Δεν πρέπει όμως να ξεχνάμε, ότι τα τελευταία χρόνια η επιχειρηματική εξουσία ανατίθεται όλο και περισσότερο σε επαγγελματίες managers, λόγω της διαρκώς αυξανόμενης ανάγκης για σωστή οργάνωση και διοίκηση.

**γ)** Εταιρεία περιορισμένης ευθύνης είναι η εμπορική εταιρεία στην οποία οι εταίροι ευθύνονται μόνο για το ποσό εισφοράς τους και τα μερίδια τους μπορούν να μεταβιβαστούν, κατόπιν συμφωνίας των εταίρων, με συμβολαιογραφικό συμβόλαιο.

Τέλος ας αναπτύξουμε περισσότερο την κατηγορία της μικρομεσαίας επιχειρήσεις παραθέτοντας κάποια πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα για την επιλογή ίδρυσης τους:

#### **Πλεονεκτήματα μικρομεσαίας επιχείρησης:**

1. Δυναμισμός, δημιουργικότητα του φορέα, με αυξημένο το αίσθημα ατομικής πρωτοβουλίας και ευθύνης.
2. Ευελιξία και ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων.
3. Προσωπικές σχέσεις και γνωριμία με την πελατεία.
4. Εξυπηρέτηση ιδιαίτερων αναγκών των πελατών.
5. Μικρά γενικά έξοδα.
6. Γρήγορη προσαρμογή στις μεταβαλλόμενες συνθήκες.
7. Επιχειρηματικό δαιμόνιο, ανθρώπινη διάσταση, δημιουργία και δυνατότητες καινοτομιών.
8. Αξιοποίηση ταλέντων.
9. Εξειδίκευση.
10. Εκμετάλλευση τοπικών πόρων.
11. Επιδόσεις στις καινοτομίες.
12. Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.
13. Έχουν σημασία για τις μεγάλες επιχειρήσεις.

#### **Μειονεκτήματα μικρομεσαίας επιχείρησης:**

1. Προμήθειες πρώτων υλών σε μικρές ποσότητες με υψηλό κόστος και όχι πάντοτε ικανοποιητικής ποιότητας.
2. Υποαπασχόληση πάγιων εγκαταστάσεων.

3. Μικρή παραγωγική ικανότητα και αδυναμία κάλυψης συνήθως μεγάλων παραγγελιών εξωτερικού.
4. Υποτυπώδη εμπορική οργάνωση (ανεπάρκεια πληροφοριών αγοράς, ανεπάρκεια δικτύων πωλήσεων κλπ. ).
5. Αδυναμία έρευνας και ανάπτυξης.
6. Εξαντλητικά ωράρια εργασίας.
7. Έλλειψη επαρκών κεφαλαίων και σοβαρές δυσχέρειες προσφυγής σε μακρόχρονο δανεισμό.
8. Έλλειψη ειδικευμένων στελεχών και προσωπική απασχόληση του φορέα, με όλα τα θέματα στα οποία πρέπει να δώσει λύση ο ίδιος.
9. Μικρή οικονομική επιφάνεια, χαμηλό επίπεδο στελεχών, περιορισμένες δυνατότητες χρηματοδότησης και ανάπτυξης συστημάτων management.  
Το κυριότερο όμως μειονέκτημα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων είναι η μεγάλη «νηπιακή θνησιμότητα». Η έννοια αυτή αναφέρεται στον μεγάλο αριθμό των νέων μικροεπιχειρήσεων και την εξέλιξη τους, καθώς ένα σημαντικό ποσοστό του αριθμού των επιχειρήσεων αυτών δεν καταφέρνει να επιβιώσει. Ο κυριότερος λόγος της τόσο μεγάλης «νηπιακής θνησιμότητας» είναι η πολύ μεγάλη «ευκολία εισόδου» και το γεγονός ότι δεν υπάρχουν προϋποθέσεις απαγορευτικές για την ίδρυση μιας μικρής επιχείρησης.

## Τα στοιχεία της επιχείρησης

Τα στοιχεία που αποτελούν την επιχείρηση είναι:

**α)** Το ανθρώπινο δυναμικό. Το στοιχείο αυτό παρουσιάζει ιδιομορφία σε σύγκριση με τα άλλα στοιχεία της επιχείρησης. Η ιδιομορφία αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι αποτελεί το μόνο έμψυχο και το πιο δυναμικό στοιχείο στον επιχειρησιακό χώρο. Πράγματι το ανθρώπινο δυναμικό εκδηλώνει συναισθήματα, επιθυμίες, πρωτοβουλία, δυναμική και δημιουργική σκέψη και χαρακτηρίζεται από αξίες, συνήθειες, κίνητρα (επιδιώξεις). Τα χαρακτηριστικά αυτά του ανθρώπινου δυναμικού είναι ρυθμιστικοί παράγοντες της συμπεριφοράς του. Η δυναμικότητα του ανθρώπινου παράγοντα όπως και οι παραπάνω προαναφερθείσες ιδιότητες του, κάνουν τον ανθρώπινο παράγοντα ένα πολύπλευρο σύστημα με μεγάλη ποικιλία και τρόπους συμπεριφοράς, το γεγονός αυτό προκαλεί πολλούς προβληματισμούς όσον αφορά την δυνατότητα πρόβλεψης με ακρίβεια της συμπεριφοράς του.

**β)** Οι παραγωγικές εγκαταστάσεις δηλαδή ο κτιριακός και ο μηχανικός εξοπλισμός. Οι παραγωγικές εγκαταστάσεις μαζί με το ανθρώπινο δυναμικό αποτελούν τα παραγωγικά στοιχεία του παραγωγικού κυκλώματος ενώ τα άλλα στοιχεία είναι τα στοιχεία εφοδιασμού του παραγωγικού κυκλώματος.

**γ)** Οι ενεργειακές και πρώτες ύλες που κινούν και τροφοδοτούν τις παραγωγικές εγκαταστάσεις. Οι πρώτες ύλες χαρακτηρίζονται από συνεχή ροή μέσα στο παραγωγικό κύκλωμα, υφίστανται μια σχετική επεξεργασία και εξέρχονται σαν εκροές από το παραγωγικό κύκλωμα.

**δ)** Τα χρηματικά μέσα που χρησιμοποιούνται σαν μέσα ανταλλαγής για την προμήθεια των παραγωγικών εγκαταστάσεων, για αμοιβές εργασίας, για αγορά πρώτων υλών, κλπ. Ενώ έναντι αυτών διαθέτει η επιχείρηση τις εκροές στο περιβάλλον της.

ε) Οι πληροφορίες που αναφέρονται στη συμπεριφορά όλων εκείνων των παραγόντων που σχετίζονται με τον εξωτερικό και τον εσωτερικό κόσμο της επιχείρησης. Η συγκέντρωση τέτοιων πληροφοριών βοηθά τις προβλέψεις για την συμπεριφορά διαφόρων στοιχείων του επιχειρησιακού χώρου.

## Σκοποί της επιχείρησης

Αντικειμενικοί σκοποί της επιχείρησης είναι οι βασικές επιδιώξεις της, που έχουν σταθερότητα, χρονική διάρκεια και προοπτικές. Τέτοιες βασικές και μακροχρόνιες επιδιώξεις είναι :

1. Η επιβίωση της επιχείρησης και η επικράτηση της στον ανταγωνισμό, μέσα στην αγορά. Αυτό σημαίνει εκσυγχρονισμό μέσων και μεθόδων, μείωση του κόστους και υψηλή ολική ποιότητα (ανταγωνιστική τιμή και ποιότητα).
2. Η επιδίωξη του κέρδους, για να μπορεί η επιχείρηση να δίνει ικανοποιητικό μέρισμα στους μετόχους, να αμείβει ικανοποιητικά το προσωπικό και να διενεργεί τις απαραίτητες επένδυσης επέκτασης και ανάπτυξης.
3. Η διερεύνηση του κύκλου εργασιών της επιχείρησης με αύξηση των πωλήσεων της, που σημαίνει: κατάκτηση νέων πελατών και νέων αγορών.
4. Η παραγωγή αγαθών (προϊόντων και υπηρεσιών) από τα οποία έχει ανάγκη και ωφελείται το κοινωνικό σύνολο.
5. Η εφαρμογή καινοτομιών που ανανεώνουν και αναβαθμίζουν την επιχείρηση.
6. Η δημιουργία ευνοϊκού κλίματος και καλής φήμης για την επιχείρηση στην κοινή γνώμη, στα πιστωτικά ιδρύματα και τις δημόσιες αρχές.
7. Η αύξηση του κύρους, του γοήτρου και της δύναμης της επιχειρήσεως σε όλα τα πεδία.

## Στόχοι της επιχείρησης

Στόχοι είναι οι άμεσες ή βραχυπρόθεσμες επιδιώξεις της επιχείρησης που εντάσσονται στο πλαίσιο των ευρύτερων και μακροχρόνιων αντικειμενικών σκοπών. Οι στόχοι είναι γενικότεροι και ειδικότεροι.

1. Οι γενικότεροι στόχοι αφορούν στο σύνολο της επιχείρησης όπως είναι ενδεικτικά:
  - 1 Η κάλυψη των ποσοτικών και ποιοτικών αναγκών σε προσωπικό, όπως παρουσιάζεται κάθε φορά, ώστε να μην χωλαίνει το επιχειρησιακό έργο.
  - 2 Η συνεχής ενημέρωση του προσωπικού για την εξοικείωση του με το πρόγραμμα και τους επιδιωκόμενους σκοπούς.

- 3 Ο αγώνας για την καταπολέμηση της σπατάλης χρόνου, δυνάμεων και χρήματος.
  - 4 Η θέσπιση (ηθικών και υλικών) κινήτρων για την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας.
  - 5 Η επαγρύπνηση για το συντονισμό ενεργειών.
  - 6 Ο διαρκής έλεγχος σε πρόσωπα, πράγματα και καταστάσεις για τη λήψη προληπτικών μέτρων, ώστε να μην υπάρχουν αποκλίσεις από τους σκοπούς της και το πρόγραμμα της επιχείρησης.
2. Οι ειδικότεροι στόχοι αφορούν σε κάθε τομέα χωριστά. Για παράδειγμα:
    - 1 Στις αγορές, είναι η προθεσμία των πρώτων υλών στην ποιότητα και την τιμή που έχει προγραμματισθεί.
    - 2 Στην παραγωγή, είναι η αυστηρή τήρηση των ποιοτικών προδιαγραφών.
    - 3 Στο marketing, είναι η συνεχής παρακολούθηση της αγοράς κατανάλωσης, η αποτελεσματική διαφήμιση για την προσέλκυση πελατείας και η εξυπηρέτηση των καταναλωτών για να μην υπάρχουν παράπονα.
    - 4 Στο χρηματοπιστωτικό τομέα, είναι η πιο συμφέρουσα εξεύρεση κεφαλαίων στο χρόνο που απαιτείται κ.ο.κ.

## Το περιβάλλον της επιχείρησης

Προκειμένου να αποφασιστεί η στρατηγική της διοίκησης που θα αναπτύξει μία μικρομεσαία επιχείρηση πρέπει να εξεταστεί το περιβάλλον μέσα στο οποίο κινείται και αναπτύσσεται η μονάδα αυτή καθώς και οι επιδράσεις που θα δεχτεί από το περιβάλλον.

Περιβάλλον ορίζουμε το σύνολο των εξωτερικών δυνάμεων και οντοτήτων τα οποία προσδίνουν μια σχετική δύναμη σε κάθε ενέργεια της επιχείρησης.

Ο ορισμός αυτός αποτελείται από τα παρακάτω στοιχεία:

- α) Το περιβάλλον μέσα στο οποίο κινείται η Εθνική Οικονομία.**
- β) Το μακρο-οικονομικό περιβάλλον μιας χώρας.**
- γ) Το πολιτικό περιβάλλον.**
- δ) Το νομικό περιβάλλον.**
- ε) Το τεχνολογικό περιβάλλον.**
- στ) Το κοινωνικό περιβάλλον που δημιουργείται από τους παραπάνω παράγοντες.**
- ζ) Το περιβάλλον της «αγοράς».**
- η) Η οργάνωση της μικρομεσαίας επιχείρησης σε συνάρτηση με το περιβάλλον μέσα από το οποίο κινείται αυτή.**

Αναλυτικά:

**(α)** Αποτελεί το πλαίσιο των κανόνων και συμφωνιών διεθνούς επιπέδου οι οποίοι δεσμεύουν την οικονομία και την κατευθύνουν προς ένα ορισμένο σημείο. Συγκεκριμένα, το σημείο σύγκλισης των οικονομιών των χωρών-μελών της κοινότητας που την αποτελούν.

**(β)** Με την έννοια του μακρο-οικονομικού περιβάλλοντος νοείται η οικονομική κατάσταση που βρίσκεται η υπό συζήτηση χώρα. Οι πληθωριστικές πιέσεις της αγοράς, ο ρυθμός της ανεργίας, ο μέσος όρος αμοιβών των παραγωγικών συντελεστών, ο



τιμάρημος καταναλωτή, το εθνικό προϊόν σε συνάρτηση με το εθνικό εισόδημα και η κατανομή αυτού, αποτελούν μερικές μεταβλητές του πλέγματος της οικονομίας.

**(γ)** Ένας άλλος παράγοντας που αποτελεί μέρος του όλου οικονομικού περιβάλλοντος της μικρομεσαίας επιχείρησης είναι το πολιτικό περιβάλλον το οποίο βρίσκεται σε συνάρτηση με το πολιτικό-οικονομικό καθεστώς που πρεσβεύεται από την εκάστοτε κυβερνητική πλειοψηφία

**(δ)** Το νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κινείται η επιχείρηση είναι ένας χαρακτηριστικός παράγοντας όχι μόνο εκσυγχρόνησης της δομής του περιβάλλοντος αλλά και αυτής της ίδιας της επιχείρησης. Η χρησιμότητα αυτού του νομικού πλαισίου είναι αυταπόδεικτη αφού η δημιουργία του νομικού πλαισίου δημιουργείται για την προστασία τόσο των κοινωνικών ομάδων π.χ. καταναλωτών, προμηθευτών κ.λ.π. όσο και της ίδιας της οικονομικής μονάδας.

**(ε)** Τεχνολογικό περιβάλλον: περιλαμβάνει την τεχνολογία σε θέματα παραγωγής όσο και διοίκησης.

Στην εποχή μας είναι διάχυτη η αντίληψη της τρίτης τεχνολογικής επανάστασης που επιτελείται μέρα με τη μέρα σε τομείς επαναστατικούς όπως πληροφορική, βιοτεχνολογία, κ.λ.π.

Το ενεργειακό πρόβλημα που παρουσιάστηκε ανάγκασε κυβερνήσεις και ερευνητικά κέντρα να στραφούν σε νέες μορφές ενέργειας και σήμερα συζητάμε για ήπιες μορφές ενέργειας (π.χ. ηλιακή, αιολική, θερμική κ.λ.π.) που τα αποτελέσματα αυτών των ερευνών είναι ήδη ορατά με πρόθεση την βιομηχανοποίησή τους την προηγούμενη δεκαετία.

**(στ)** Το κοινωνικό περιβάλλον περιλαμβάνει όπως η δημογραφική σύνθεση του πληθυσμού από άποψη ηλικίας, επαγγέλματος, γεωγραφικής κατανομής του πληθυσμού καθώς και τις αλλαγές που επέρχονται με την πάροδο του χρόνου στον τρόπο ζωής και τη ψυχοσύνθεση των μελών μιας κοινωνίας.

**(ζ)** Το περιβάλλον της «αγοράς» είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζει άμεσα την υπόσταση της επιχείρησης. Κι αυτό διότι έρχεται σε άμεση επαφή με το συγκεκριμένο περιβάλλον. Περιλαμβάνει τουλάχιστον πέντε επιμέρους παράγοντες:

1. Προμηθευτές πρώτων υλών, υλικών συσκευασίας, μηχανολογικού εξοπλισμού, συμβούλων και γενικά πληροφοριών.
2. Πιστωτικοί οργανισμοί όπως τράπεζες, χρηματιστήριο κ.λ.π.
3. Μέσα ενημέρωσης όπως εφημερίδες, επαγγελματικά περιοδικά, τηλεόραση, ραδιόφωνο καθώς και άλλα μέσα ενημέρωσης που μπορούν να ενημερώνουν το καταναλωτικό κοινό για τις δραστηριότητες των οικονομικών μονάδων. Η επίδραση των μέσων ενημέρωσης στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις είναι προφανής και οι επιδράσεις αυτών στην δραστηριότητα των επιχειρήσεων μεγάλη.
4. Ανταγωνιστές, είναι αυτοί που παράγουν ομοειδή προϊόντα αλλά συγχρόνως κι της μικρής αυτοί που παράγουν υποκατάστατα των βασικών προϊόντων.
5. Καταναλωτές προς τους οποίους απευθύνεται με τα προϊόντα της η επιχείρηση. Οι καταναλωτές μπορούν να χωριστούν σε ομάδες όπως:
  - i. Καταναλωτές οι οποίοι είναι οι τελευταίοι χρήστες του προϊόντος.
  - ii. Βιομηχανικοί καταναλωτές οι οποίοι χρησιμοποιούν το προϊόν της μικρομεσαίας επιχείρησης άμεσα ή έμμεσα στην παραγωγή άλλων προϊόντων.

- iii. Τριτογενής παραγωγή: που περιλαμβάνει τους χονδρέμπορους και λιανοπωλητές, οι οποίοι χρησιμοποιούν το προϊόν για μεταπώληση του.
- iv. Διάφορα ιδρύματα, όπως ξενοδοχεία νοσοκομεία, σχολεία πανεπιστήμια φυλακές, κ.λ.π. που αγοράζουν προϊόντα σε μεγάλες ποσότητες για ίδια χρήση ή για την εξυπηρέτηση των μελών-πελατών τους.
- v. Η τοπική αυτοδιοίκηση και οι κρατικές υπηρεσίες οι οποίες χαρακτηρίζονται από μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα και προμηθεύονται προϊόντα για χάρη του κοινωνικού συνόλου.

**(η)** Στα παραπάνω παρουσιάσαμε το περιβάλλον και τις επιδράσεις που δέχεται η μικρομεσαία επιχείρηση. Μπορούμε καθαρά να δούμε ότι το περιβάλλον δεν είναι μία έννοια στατιστική αλλά δυναμική, η οποία δέχεται επιρροές από κοινωνικές μεταβολές με την πάροδο του χρόνου. Δύο είναι τα βασικά χαρακτηριστικά της αλλαγής του περιβάλλοντος: i) Η ταχύτητα και η συχνότητα με την οποία πραγματοποιούνται οι περιβαλλοντικές αλλαγές και όπως είναι φυσικό είναι δύσκολο να αντιμετωπιστούν λόγω των συχνών αυτών εναλλαγών. ii) Η οργανωτική δομή των μικρομεσαίων επιχειρήσεων, είναι ένα άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με τις περιβαλλοντικές αλλαγές των οικονομικών μονάδων. Η στενότητα των μικρομεσαίων επιχειρήσεων να αναπτύξουν κάποια μορφή συνειδητοποιημένης οργανωτικής υποδομής είναι ένας βασικός παράγοντας για την αντιμετώπιση των αλλαγών στο περιβάλλον της μικρομεσαίας επιχείρησης.

Κατά πόσο αυτή η διαδικασία εξαρτάται από την οργανωτική δομή της επιχείρησης είναι ένα γεγονός που η ίδια η οργάνωση της επιχείρησης μπορεί να επιλύσει προσαρμοσμένη ανάλογα με τις επικρατούσες συνθήκες αγοράς. Οποσδήποτε οι παρουσιαζόμενη εναλλαγή στο περιβάλλον της επιχείρησης και η προσαρμογή σ' αυτές εξαρτάται από τρεις βασικούς παράγοντες:

- α. Από την εξελικτική πορεία των σκοπών που έχει θέσει η επιχείρηση.
- β. Από την προσαρμογή της οργανωτικής δομής και της στρατηγικής που ακολουθεί ή μπορεί να ακολουθήσει η επιχείρηση.
- γ. Από τη δυνατότητα επιλογής εφαρμοσμένης πολιτικής δεδομένου ότι δεν πρέπει να παραβλέπουμε τις πραγματικές συνθήκες που επικρατούν στην συγκεκριμένη επιχείρηση και να διαφοροποιούμε τις ανάγκες μας όχι ανάλογα με το τι πρέπει να γίνει αλλά με το τι μπορεί να γίνει.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### **Είδος επιχείρησης**

Σε κάθε επιχείρηση, αναλόγως των οικονομικών, των τεχνικών, των πολιτικών, των νομικών και των φυσικών συνθηκών μιας περιοχής, στην οποία πρόκειται να εγκατασταθεί η επιχείρηση, προσδιορίζεται η μορφή και το μέγεθος αυτής.

Για τον καθορισμό του μεγέθους μίας επιχείρησης επιδρούν εκτός από τους παραπάνω παράγοντες και άλλοι ειδικότεροι. Σε αυτούς κυρίως ανήκουν, ο βαθμός οικονομικής ανάπτυξης της περιοχής στην οποία πρόκειται να δράσει η επιχείρηση, το ύψος των επενδύσεων, το ύψος του κύκλου εργασιών και της αποτελεσματικότητας αυτής, ο αριθμός προσωπικού, κ.τ.λ.

Το όριο αυτό είναι το εκάστοτε άριστο μέγεθος της επιχείρησης, το οποίο φυσικά ανταποκρίνεται προς τον ορθολογικό συνδυασμό των συντελεστών της παραγωγής, με το μέγιστο και άριστο οικονομικό και τεχνικό αποτέλεσμα. Σε κάθε περίπτωση η επιλογή της μορφής και του τύπου της επιχείρησης αποφασίζεται συνήθως από τον επιχειρηματία ή τα στελέχη της προσωπικής επιχείρησης, λαμβάνοντας υπόψη τις πληροφορίες που έχει περισυλλέξει σχετικά με την μορφή που ενδιαφέρεται να αποκτήσει η συγκεκριμένη επιχείρηση.

Στις επόμενες σελίδες θα προσπαθήσουμε να αναπτύξουμε και να περιγράψουμε τις δραστηριότητες και τις λειτουργίες μιας νέας μικρής προσωπικής επιχείρησης. Επιλέγουμε λοιπόν, της παρουσίαση μιας επιχείρησης η οποία παρέχει τις υπηρεσίες σε μικρά ζώα τα οποία φιλοξενούνται στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης λόγω των οποιωνδήποτε υποχρεώσεων μπορεί να έχουν οι ιδιοκτήτες τους. Δηλαδή, η επιχείρηση λειτουργεί ως ξενοδοχείο μικρών ζώων, όπου παρέχονται συγκεκριμένες υπηρεσίες, συγκαταλέγοντας την φροντίδα και την περιποίηση στα μικρά ζώα, διευκολύνοντας τους ιδιοκτήτες τους για όσο χρονικό διάστημα δεν έχουν οι ίδιοι την δυνατότητα να τα φροντίζουν για τους δικούς τους λόγους.

Η επιχείρηση έχει την μορφή της προσωπικής επιχείρησης, η οποία παρέχει τις υπηρεσίες τις στα μικρά ζώα και έμμεσα στους ιδιοκτήτες τους, έναντι πληρωμής για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Η επιχείρησης αυτή, παρέχοντας τις υπηρεσίες της απασχολεί έναν ορισμένο αριθμό προσωπικού, έχει συγκεκριμένες εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό που χρειάζεται και φυσικά, διαθέτει την ανάλογη άδεια λειτουργίας μιας τέτοιας επιχείρησης, τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται και πληρεί τις απαραίτητες συνθήκες υγιεινής. Το καταναλωτικό κοινό στο οποίο απευθύνεται το ξενοδοχείο μικρών ζώων είναι προφανές ότι είναι όλοι οι ιδιοκτήτες ή κάτοχοι μικρών ζώων. Επομένως απευθύνεται όχι σε ολόκληρο τον πληθυσμό της συγκεκριμένης περιοχής που θα εγκατασταθεί η επιχείρηση, αλλά σε ένα αρκετά μεγάλο κομμάτι αυτού του πληθυσμού. Όμως η δημιουργία ενός τέτοιου ξενοδοχείου έχει ενθαρρύνει τα άτομα τα οποία είναι διατεθειμένα να αποκτήσουν ένα μικρό ζώο και δεν το έπρατταν λόγω των υποχρεώσεων τους και την ύπαρξη άλλου ομοειδή ξενοδοχείου στην περιοχή. Συνεπώς η λειτουργία μιας τέτοιας επιχείρησης τους δίνει την δυνατότητα να σκεφτούν την πιθανότητα απόκτησης ενός μικρού ζώου, απαλλάσσοντας τους από την διαδικασία σκέψης του προβλήματος της φιλοξενίας του μικρού τους κατοικίδιου όσο διάστημα δεν θα είναι σε θέση να το φροντίζουν οι ίδιοι.

Η συγκεκριμένη επιχείρηση επιλέχθηκε από τον επιχειρηματία διότι:

- α) Η λειτουργία του ξενοδοχείου μικρών ζώων στην περιοχή, σύμφωνα με έρευνα αγοράς που πραγματοποιήθηκε έναν χρόνο πριν την έναρξη της, με βάση την λειτουργία ξενοδοχείου μικρών ζώων στην πόλη του Ηρακλείου, έγινε αντιληπτό ότι το καταναλωτικό κοινό επιζητεί την λειτουργία μιας τέτοιας επιχείρησης. Συμπερασματικά, αποδεικνύει ότι αποτελεί μία κερδοφόρος ανάληψη επένδυσης για τον επιχειρηματία.
- β) Η περιοχή είναι κατάλληλη για την ανάληψη οικονομικής δραστηριότητας. Όπως θα δούμε παρακάτω παρατηρούνται σημάδια ανάπτυξης στην συγκεκριμένη περιοχή.
- γ) Η μη ύπαρξη άλλων ομοειδών ξενοδοχείων μικρών ζώων στην περιοχή, αποτελεί ισχυρό πλεονέκτημα για την επιχείρηση διότι η λειτουργία της δεν επηρεάζεται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, έχοντας την αποκλειστικότητα στην περιοχή.

## Επιλογή τύπου εγκατάστασης

Ο τύπος στον οποίο εγκαθίσταται μία οποιαδήποτε επιχείρηση, άσχετα σε ποιον κλάδο ανήκει αυτή, μπορεί να παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στην επιτυχία της επιχείρησης ή στον περιορισμό των δυνατοτήτων για επιτυχία. Στην αντίθετη περίπτωση, η επιχείρηση υποβαθμίζει η ίδια την ανταγωνιστικότητά της και την δυνατότητα να επιβιώσει και να αναπτυχθεί. Με άλλα λόγια, η επιλογή ενός κατάλληλου τύπου εγκατάστασης δίνει μεν πλεονέκτημα στην επιχείρηση, αλλά δεν της εξασφαλίζει ταυτόχρονα την επιτυχία, ενώ από την άλλη πλευρά, η ανεπιτυχής επιλογή τύπου εγκαταστάσεως αποτελεί σημαντικό επιβαρυντικό παράγοντα για την λειτουργία της οικονομικής μονάδας (δηλαδή της ελαττώνει τα έσοδα και της αυξάνει τα έξοδα λειτουργίας ) και ως εκ τούτου, με μεγάλη πιθανότητα την ωθεί σε προβληματικότητα.

Σχετικά με την επιλογή τύπου εγκατάστασης της επιχείρησης, επισημαίνουμε ότι σε κάθε περίπτωση επιλογής υπάρχουν ορισμένοι κανόνες που παίζουν σημαντικό ρόλο, αλλά σαν γενικοί κανόνες, οι οποίοι μπορεί να παίζουν ρόλο σε συγκεκριμένη περίπτωση, όμως πρέπει ο ενδιαφερόμενος να διερευνήσει ο ίδιος ποιοι από αυτούς τους κανόνες είναι οι σημαντικότεροι για την δική του περίπτωση.

Σχετικά με την επιχείρηση που παρουσιάζουμε, δηλαδή το ξενοδοχείο μικρών ζώων, θα επιχειρήσουμε μία διάκριση των παραπάνω κανόνων σε γενικούς κανόνες επιλογής τύπου εγκατάστασης της επιχείρησης και ειδικούς κανόνες επιλογής συγκεκριμένων κτιριακών εγκαταστάσεων ή οικοπέδου.

Στους γενικούς κανόνες επιλογής τύπου εγκατάστασης περιλαμβάνεται η επιλογή της χώρας, εφόσον υπάρχει η δυνατότητα, μέσα στην οποία θα εγκατασταθεί η επιχείρηση, η επαρχία μέσα στην οποία θα εγκατασταθεί και ακόμη η πόλη ή η κοινότητα, στην οποία αποφάσισε να δράσει η συγκεκριμένη επιχείρηση. Επομένως επιλέγουμε, βάσει των γενικών κανόνων επιλογής τύπου εγκατάστασης, την πόλη του Ηρακλείου Κρήτης, η οποία είναι η τοποθεσία που επιλέγουμε να δράσει η επιχείρηση μας.

Στους ειδικούς κανόνες επιλογής τοποθεσίας της συγκεκριμένης επιχείρησης περιλαμβάνεται η επιλογή της οδού που έχει εγκατασταθεί η επιχείρηση, της πλευράς αυτής του δρόμου και του συγκεκριμένου κτιρίου ή οικοπέδου που επιλέγουμε από την γενικότερη τοποθεσία. Στην περίπτωση της επιχείρησης που παρουσιάζουμε, έχουμε επιλέξει την τοποθεσία της περιοχής Καρτερού, συγκεκριμένα σε ένα οικόπεδο που βρίσκεται πριν από το ποδοσφαιρικό γήπεδο Κατσαμπά. Η επιλογή έγινε με βάση τον περιορισμό που υπάρχει σχετικά με την εγκατάσταση ενδιαιτήματος ζώων και επιτρέπει την λειτουργία μιας τέτοιας επιχείρησης μόνο εάν βρίσκεται σε απόσταση τουλάχιστον 100 μέτρων από κατοικημένη περιοχή.

Η επιλογή της γενικής τοποθεσίας για την εγκατάσταση της επιχείρησης μας έγινε μελετώντας βασικούς παράγοντες του περιβάλλοντος της περιοχής οι οποίοι είναι:

### **α) Οικονομική δραστηριότητα**

Η οικονομική δραστηριότητα της υπό κρίση περιοχής για την εγκατάσταση της επιχείρησης μας είναι ιδιαίτερα σημαντική όσο η επένδυση την οποία μελετάει η επιχείρηση. Σαν οικονομική δραστηριότητα θεωρείται η κατάσταση που επικρατεί από απόψεως επιχειρησιακής μέσα σε μία δεδομένη περιοχή και οι τάσεις που διαγράφονται

για το μέλλον. Στα πλαίσια αυτής της επί μέρους αναλύσεως διερευνείται ο ρυθμός αναπτύξεως της περιοχής αυτής και κυρίως η οικονομική ανάπτυξη ή εξέλιξη της περιοχής αλλά ακόμη η κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της.

### **β) Πληθυσμός**

Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να διερευνηθεί ο πληθυσμός της συγκεκριμένης περιοχής εάν έχει την τάση να μειώνεται, να είναι σταθερός, να αυξάνεται όπως επίσης και εάν ο πληθυσμός είναι σχετικά μικρός ή μεγάλος. Στην περίπτωση της περιοχής του Καρτερού, έχουμε σχετικά μεγάλο πληθυσμό συγκαταλέγοντας την πόλη του Ηρακλείου η οποία βρίσκεται λίγα χιλιόμετρα μακριά. Ο πληθυσμός αυτός έχει την τάση να αυξάνεται και το επίπεδο του εισοδήματός τους βρίσκεται σε ικανοποιητικό βαθμό, ώστε να τους επιτρέπει να επεκτείνουν το κύκλο των αναγκών που ικανοποιούν. Πέρα από τα ποσοτικά στοιχεία του πληθυσμού, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας και τα ποιοτικά στοιχεία, δηλαδή ο τρόπος ζωής

των κατοίκων, οι ανάγκες, τα ήθη και τα έθιμα, οι ηλικίες, οι ιδιαίτερες κοινωνικές, πολιτικές, θρησκευτικές αντιλήψεις στην περιοχή αυτή.

### **γ) Ανταγωνισμός**

Έχει σημασία για κάθε επιχειρηματία να μάθει τους ανταγωνιστές του και την δραστηριότητα τους, ποσοτικά και ποιοτικά, πριν εγκατασταθεί σε έναν τόπο. Όσο ανεπαρκής είναι η εξυπηρέτηση του κοινού σε έναν τόπο. Τόσο πιο πολύ ευνοϊκές είναι οι συνθήκες για την εγκατάσταση μιας νέας επιχείρησης. Στην συγκεκριμένη περιοχή όπου η επιχείρησής μας επέλεξε να εγκατασταθεί δεν υπάρχει άλλη ανταγωνιστική επιχείρηση που

να προσφέρει τις ίδιες υπηρεσίες με την δική μας. Αυτό όμως δεν πρέπει να εφησυχάζει την επιχείρησή μας καθόλου, οι υπηρεσίες που θα προσφέρει στους πελάτες της θα πρέπει να τους ικανοποιούν, ώστε σε περίπτωση δημιουργίας ομοειδή επιχείρησης να διατηρηθεί η πελατεία της.

### **δ) Διευκολύνσεις**

Στην κατηγορία των διευκολύνσεων περιλαμβάνονται συνθήκες όπως:

- Συγκοινωνίες: είναι βασικής σημασίας για την εξυπηρέτηση του κοινού το είδος των συγκοινωνιών που υπάρχουν και η πληρότητα του δικτύου των μέσων αυτών. Είναι λοιπόν σημαντικό ότι υπάρχει εύκολη πρόσβαση από τον σταθμό ταξί και τις στάσεις λεωφορείων στην επιλεγμένη περιοχή.
- Υπάρχει αφθονία εργατικών χεριών και δυνατότητες για την εκπαίδευσή, κατάλληλο νερό, αποχέτευση και τα καταστήματα από τα οποία προμηθεύονται αποθέματα και εξοπλισμό βρίσκονται σε αρκετά κοντινή απόσταση.
- Υπάρχουν τραπεζικές διευκολύνσεις, με την έννοια του αριθμού των τραπεζικών καταστημάτων και εξοπλισμού τους που είναι σημαντική για την εγκατάσταση της επιχείρησης

Η επιλογή της συγκεκριμένης τοποθεσίας και του συγκεκριμένου οικοπέδου έγινε μελετώντας:

### **α) Πρόσβαση**

Σε πολλές περιπτώσεις αποδεικνύεται πολύ σημαντικός παράγοντας της ύπαρξης χώρου στάθμευσης αυτοκινήτων ή στάσεων ή σταθμών κοντά στο συγκεκριμένο κατάστημα. Η δημιουργία από την επιχείρηση χώρου στάθμευσης διευκολύνει την δραστηριότητα της αλλά και τους πελάτες της.

## **β) Κυκλοφοριακή πυκνότητα**

Η δυνατότητα πρόσβασης στα διερχόμενα αυτοκίνητα συμβάλλει στην δραστηριότητα της επιχείρησης, καθώς στη συγκεκριμένη περιοχή υπάρχει αυξημένη κίνηση αυτοκινήτων.

Τέλος, ένα σημαντικό πλεονέκτημα της επιλεγμένης περιοχής είναι ότι βρίσκεται κοντά στο αεροδρόμιο και ορισμένοι από τους πελάτες που απευθυνόμαστε δεν έχουν την δυνατότητα να περιπολούνται τα κατοικίδια τους λόγω του ταξιδιού τους. Έτσι η μετακίνηση τους από την επιχείρηση μας και το αεροδρόμιο και το αντίστροφο είναι σύντομη χωρίς να χρονοτριβούν.

## **Προσφερόμενες υπηρεσίες**

Το ξενοδοχείο μικρών ζώων προσφέρει υπηρεσίες σε μικρά ζώα αντί των ιδιοκτητών τους, οι οποίοι αδυνατούν να τα περιπολούνται το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα στο οποίο φιλοξενούνται.

Η συγκεκριμένη επιχείρηση έχει σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των ιδιοκτητών μικρών ζώων, άρα απευθύνεται σε ένα ορισμένο κομμάτι του πληθυσμού της συγκεκριμένης περιοχής. Το ξενοδοχείο μικρών ζώων παρέχει την δυνατότητα να φιλοξενεί τα μικρά ζώα, μέσα σε ασφαλές, άνετο και καθαρό περιβάλλον παρέχοντας τους τροφή, περιποίηση, φροντίδα σε όσο πιο ικανοποιητικό βαθμό γίνεται από την πλευρά της επιχείρησης. Τα μικρά

ζώα θα δραστηριοποιούνται σε έναν ειδικά διαμορφωμένο εξωτερικό χώρο, με την παρακολούθηση του προσωπικού. Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες, λόγω της μη ύπαρξης άλλου ανταγωνιστικού ξενοδοχείου στην περιοχή αποτελούν τεράστιο πλεονέκτημα της συγκεκριμένης επιχείρησης και συγχρόνως πρωτότυπες λόγω της διαφορετικότητάς τους. Τα είδη των ζώων που μπορούν να φιλοξενηθούν στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο είναι: σκύλοι, γάτες, διακοσμητικά και ωδικά πτηνά, χελώνες, ψάρια, ερπετά, τρωκτικά κ.α. η ποικιλία των ζώων που μπορούν να φιλοξενηθούν είναι αρκετά μεγάλη, καθώς μπορούν να φιλοξενηθούν όλα τα είδη των ζώων συντροφιάς. Σε μια τέτοια επιχείρηση, λόγω των μη διαδεδομένων παρεχόμενων υπηρεσιών στο κοινό, οι ίδιοι οι ιδιοκτήτες των μικρών ζώων θα έχουν την δυνατότητα να επισκεφτούν τους χώρους των εγκαταστάσεων της επιχείρησης, για να αποκτήσουν μια πρώτη εικόνα των συγκεκριμένων υπηρεσιών και να ενημερωθούν σχετικά με αυτές, για να μπορέσουν αργότερα να εμπιστευθούν τα μικρά τους ζώα στην επιχείρηση μας.

Η παρουσία ενός κτηνιάτρου κρίνεται επιβεβλημένη στην συγκεκριμένη επιχείρηση, οι γνώσεις και η εμπειρία του στον τομέα των ζώων προσθέτει ένα αίσθημα ασφάλειας στην συνολική φροντίδα από το ανθρώπινο δυναμικό, όπως επίσης και ένα αίσθημα ασφάλειας στους ιδιοκτήτες των μικρών ζώων καθώς γνωρίζουν ότι ένας γνώστης του συγκεκριμένου τομέα παρακολουθεί από κοντά τις δραστηριότητες όλων των μικρών ζώων.

Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και κατ'επέκταση η ικανοποίηση των πελατών αποτελεί βασικό σκοπό της επιχείρησης, χωρίς αυτό να σημαίνει το ποιοτικό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών παραμένει σταθερό, αλλά με την δημιουργία καινοτομιών, συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών της να ικανοποιεί σε μεγαλύτερο βαθμό τις ανάγκες των πελατών της.

## **Επωνυμία**

Η επωνυμία αποτελεί σπουδαίο για την επιχείρηση θεσμό του δικαίου. Κάθε εμπορική επιχείρηση υποχρεώνεται να αναγγείλει την επωνυμία της, στο εμπορικό και βιομηχανικό ή επαγγελματικό και βιοτεχνικό επιμελητήριο της έδρας της, που τηρεί αλφαβητικό ευρετήριο επωνυμιών. Κάθε νέα επωνυμία πρέπει να διαφέρει από τις προκατατεθείσες επωνυμίες και σε περίπτωση ομωνυμίας πρέπει να προστίθεται στη νέα επωνυμία σαφές διακριτικό. Το δικαίωμα της επωνυμίας, μπορεί να μεταβιβάζεται μαζί με την επιχείρηση σε τρίτο, που πρέπει να προσθέσει στην αποκτηθείσα επωνυμία προσθήκη ενδεικτική της γενόμενης διαδοχής.

Το περιεχόμενο της επωνυμίας διαφέρει ανάλογα με την νομική μορφή κάθε επιχείρησης. Έτσι η ατομική επιχείρηση έχει σαν επωνυμία το όνομα του επιχειρηματία. Η χρησιμοποίηση χωρίς δικαίωμα ξένης επωνυμίας συνεπάγεται καταδίκη σε παράλειψη της χρήσης, σε αποζημίωση για προκληθείσες ζημιές και ενδεχόμενα σε καταβολή χρηματικής ικανοποίησης για ψυχική οδύνη. Με την επωνυμία δεν πρέπει να γίνεται σύγχυση του λεγόμενου «διακριτικού» καταστήματος, που προστατεύεται από το δίκαιο, όμως δεν χαρακτηρίζει όπως η επωνυμία ολόκληρη την επιχείρηση, αλλά μόνο το κατάστημά της. Στην περίπτωση της επιχείρησης των μικρών ζώων η επωνυμία πρέπει λοιπόν να έχει σαν επωνυμία σχετική με την δραστηριότητα της και τις προσφερόμενες υπηρεσίες της. Η επωνυμία της είναι «καταφύγιο των ζώων», η οποία χαρακτηρίζει σε μεγάλο βαθμό τον κλάδο με τον οποίο επιθυμεί να δραστηριοποιηθεί η συγκεκριμένη επιχείρηση. Η επωνυμία βοηθάει αρκετά ώστε η επιχείρηση να γίνει γνωστή ευκολότερα με την σχετική σημασία με το αντικείμενό της.

Η επωνυμία και το διακριτικό του ξενοδοχείου μικρών ζώων έχουν κατατεθεί και σαν σήματα, εφόσον υπάρχουν οι σχετικές προϋποθέσεις, οπότε παρέχεται και η προστασία του δικαίου των σημάτων. Η αναγραφή της επωνυμίας δεν αρκεί σαν υπογραφή, αλλά πρέπει οπωσδήποτε να συνοδεύεται από την υπογραφή του κατόχου της επιχείρησης. Επίσης με το διακριτικό του ξενοδοχείου είναι επιθυμητό να γίνουν γνωστά και τα τηλέφωνα της επιχείρησης.  
(2810-254786 και 693658741).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **Προγραμματισμός της επιχείρησης**

Προγραμματισμός είναι η δραστηριότητα με την οποία αποφασίζουμε σήμερα για θέματα ή στόχους, που πρέπει να εκτελέσουμε στο μέλλον και προσπαθούμε να διαπιστώσουμε τις ενδεχόμενες αιτίες, που μπορεί να εμποδίσουν την επίτευξη των στόχων αυτών και να προετοιμάσουμε από τώρα τους τρόπους, με τους οποίους θα τις αντιμετωπίσουμε τη συγκεκριμένη εκείνη στιγμή.

Στην περίπτωση του ξενοδοχείου μικρών ζώων, θα παρουσιάσουμε ένα πενταετές πλάνου προγραμματισμού της επιχείρησης, συγκαταλέγοντας σε αυτό, όλες τις ενέργειες, δραστηριότητες και προετοιμασίες που χρειάζονται να γίνουν για την λειτουργία της.

Τονίζουμε ότι η διαδικασία του προγραμματισμού απαιτεί καλή πρόβλεψη των συνθηκών που επικρατούν στο μέλλον, ώστε να ληφθούν οι τότε συνθήκες υπόψη, και οι επιπτώσεις που θα έχουν αυτές στη δράση και την δυνατότητα για αποτελέσματα της οικονομικής μονάδας.

Το πενταετές πλάνο προγραμματισμού αποτελείται από τρία στάδια:

#### **A)Καθορισμός των σκοπών και στόχων της επιχείρησης**

Ο καθορισμός των σκοπών και των στόχων της επιχείρησης που πρέπει να επιτευχθούν, δηλαδή το γιατί θα εργαστεί το σύνολο της συγκεκριμένης επιχείρησης. Αναλυτικά, η επιχείρηση έχει σαν αντικειμενικούς σκοπούς:

- Την επιβίωση της επιχείρησης και της επικράτησης της στον ανταγωνισμό.
- Την επιδίωξη του κέρδους, για να μπορεί η επιχείρηση να αμείβει ικανοποιητικά το προσωπικό, να καλύπτει τις υποχρεώσεις σε τρίτους και να διενεργεί τις απαραίτητες επενδύσεις ανάπτυξης.
- Την διεύρυνση του κύκλου εργασιών της επιχείρησης, με την κατάκτηση νέων πελατών και νέων αγορών.
- Την εφαρμογή καινοτομιών που ανανεώνουν και αναβαθμίζουν την επιχείρηση.
- Την δημιουργία ευνοϊκού κλίματος και καλής φήμης για την επιχείρηση στην κοινή γνώμη, στα πιστωτικά ιδρύματα και τις δημόσιες αρχές.
- Την αύξηση του κύρους, του γοήτρου και της δύναμης της επιχείρησης σε όλα τα πεδία.

Η επιχείρηση επιδιώκει επίσης να επιτύχει τους στόχους της που είναι:

- Η κάλυψη των ποσοτικών και ποιοτικών αναγκών σε προσωπικό.
- Η συνεχής ενημέρωση του προσωπικού για την εξοικείωση του με το πρόγραμμα και τους επιδιωκόμενους σκοπούς.
- Η καλύτερη δυνατή καταπολέμηση σπατάλης χρόνου, δυνάμεων και χρήματος.
- Η θέσπιση (ηθικών και υλικών) κινήτρων για την αύξηση της παραγωγικότητας της εργασίας.
- Ο διαρκής έλεγχος σε πρόσωπα, πράγματα και καταστάσεις για την λήψη προληπτικών μέτρων, ώστε να μην υπάρχουν αποκλίσεις από τους σκοπούς και το πρόγραμμα της επιχείρησης.

Αναφέρουμε και ορισμένους ειδικότερους στόχους της επιχείρησης:

- Η προθεσμία των πρώτων υλών παραγωγικής διαδικασίας και στην ποιότητα και την τιμή που έχουν προγραμματισθεί.
- Στην παροχή υπηρεσιών, η αυστηρή τήρηση των ποιοτικών προδιαγραφών και των απαραίτητων ενεργειών.
- Η πιο συμφέρουσα εξεύρεση κεφαλαίων για την χρηματοδότηση της επιχείρησης.
- Συνεχής παρακολούθηση της αγοράς, η κατάλληλη διαφήμιση και η σωστή εξυπηρέτηση των πελατών.
- Δημιουργία καλών σχέσεων με τους πελάτες.
- Προσπάθεια προσέλκυσης νέας πελατείας.

#### **B)Η εκτίμηση των ποσοτικών και ποιοτικών πόρων της επιχείρησης**

Σε αυτό το στάδιο εξηγείται το τι χρειάζεται η επιχείρηση προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της. Η επιχείρηση, και συγκεκριμένα η διοίκηση της είναι υπεύθυνη να



εκτιμήσει τις ανάγκες της στους τομείς της : της χρηματοδότησης, των εγκαταστάσεων, του εξοπλισμού και του προσωπικού.

### **Χρηματοδότηση**

Η κάθε επιχείρηση πριν αρχίσει να λειτουργεί, χρειάζεται να υπολογίσει το συνολικό κεφάλαιο που απαιτείται για την έναρξή της, έχοντας υπολογίσει όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της

Ο επιχειρηματίας της επιχείρησης του ξενοδοχείου μικρών ζώων, έχει διαθέσει ένα ποσό (250.000 ευρώ), με το οποίο έγινε η αγορά του οικοπέδου στην συγκεκριμένη περιοχή, συνολικής έκτασης 5 στρ., και η αγορά ενός διώροφου κτιρίου 250 τ.μ. συνολικά, το οποίο βρίσκεται εντός του οικοπέδου. Στο συγκεκριμένο οικόπεδο συνεπώς έχει εγκατασταθεί το ξενοδοχείο των μικρών ζώων, με τον απαραίτητο εξοπλισμό, ανθρώπινο δυναμικό, διαμορφώσεις χώρων και οποιεσδήποτε άλλες ενέργειες απαιτούνται για την λειτουργία του. Η έλλειψη όμως άλλου κεφαλαίου από τον επιχειρηματία, τον οδήγησε την επιχείρηση σε εξεύρεση άλλης λύσης για την κάλυψη των παραπάνω αναγκών. Ο επιχειρηματίας προχώρησε στην λήψη επιχειρηματικού δανείου από την ΑΤΕΒΑΝΚ (ύψους 80.000 ευρώ), με τριμηνιαίες δόσεις για περίοδο οκτώ ετών, με επιτόκιο 8% το έτος.

### **Εγκαταστάσεις**

Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης, όπως προαναφέραμε, βρίσκονται σε ένα οικόπεδο έκτασης 5 στρ., όπου εντός αυτού του οικοπέδου βρίσκεται ένα διώροφο κτίριο, έκτασης 250 τ.μ. Οι εγκαταστάσεις της επιχείρησης έχουν διαμορφωθεί ανάλογα με τα οργανωτικά δεδομένα και την δραστηριοποίηση της. Η διαμόρφωση των χώρων πρέπει να εξυπηρετεί τους συναλλασσομένους με την επιχείρηση αλλά και των απασχολούμενων σε αυτή. Επίσης οι χώροι αυτοί παρέχουν ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας, αξιοποιώντας όσο καλύτερα γίνεται τους χώρους, και των σταδίων ανεφοδιασμού και εξοικονομώντας χώρο, χρόνο, δυνάμεις κ.λπ.

Ο εξωτερικός χώρος έχει διαμορφωθεί ως εξής: στο 1/3 του οικοπέδου διαμορφώθηκαν ορισμένοι χώροι στάθμευσης, για την ευκολότερη πρόσβαση των αυτοκινήτων. Στο πίσω μέρος του κτιρίου διαμορφώθηκε ένας χώρος πρασίνου, για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των μικρών ζώων και ξεχωριστά ένας χώρος μόνο για σκύλους.

Ο εσωτερικός χώρος χωρίζεται σε δύο ζώνες: στο ισόγειο θα υπάρχει ένα γραφείο υποδοχής, χώρος αποθήκευσης, ένα γραφείο διοίκησης και διαχείρισης, χώρος των ζώων που νοσούν, χώρος προετοιμασίας της τροφής, χώρος περιποίησης και καθαριότητας των μικρών ζώων, χώρος προσωπικού και χώρος καθαρισμού των σκευών και των οργάνων που χρησιμοποιούνται, επίσης και ένας χώρος που θα στεγάζεται το γραφείο του κτηνιάτρου. Οι δύο επάνω όροφοι είναι ένας χώρος που θα στεγάζεται το γραφείο του κτηνιάτρου, ένας διαμορφωμένος χώρος μόνο για τους σκύλους και οι υπόλοιποι χώροι φιλοξενούν τα υπόλοιπα ζώα.

### **Εξοπλισμός**

Ο εξοπλισμός του ξενοδοχείου μικρών ζώων καθορίζεται από τις ανάγκες της ίδιας της επιχείρησης για την παροχή υπηρεσιών της στα μικρά ζώα για την καλύτερη δυνατή φιλοξενία τους.

Ο εξοπλισμός της επιχείρησης απαρτίζεται -ενδεικτικά αναφέρουμε και τις τιμές- από: είδη γραφείου (έπιπλα, καρέκλες, Η/Υ, κ.α.) συνολικό κόστος 6.550Ε, φαρμακευτικό υλικό και εξοπλισμό κτηνιατρείου συνολικού κόστους 8.500Ε, είδη διακόσμησης χώρων 1.670Ε, σπιτάκια ζώων 2850Ε, περιλαίμια 175Ε, σαμπουάν 320Ε, σπιτάκια μεταφοράς 385Ε, καλάθια 115Ε, μαξιλάρια 145Ε, βιταμίνες 380Ε, μηχανές 420Ε, διάφορα είδη για την υγιεινή των ζώων 360Ε, ταίστρες 210Ε, δοχεία νερού 190Ε, διάφορα παιχνίδια 125Ε, ονυχοδρόμια 75Ε, φίλτρα ενυδρείου 110Ε, αεραντλίες 80Ε, είδη φωτισμού για ερπετά 155Ε, τροφές για σκύλους 580Ε, τροφές για γάτες 375Ε, τροφές τρωκτικών 190Ε, τροφές πτηνών 175Ε, τροφές ψαριών 125Ε. Το συγκεκριμένο ξενοδοχείο εξοπλίστηκε με τα είδη του εξοπλισμού τα οποία χρειάζονται για να παρέχει τις υπηρεσίες του.

Οι ανάγκες του ξενοδοχειακού εξοπλισμού των μικρών ζώων διαφέρουν αρκετά από αυτού που φιλοξενεί ανθρώπους, αλλά και στις δύο περιπτώσεις γίνεται η καλύτερη δυνατή χρήση του εκάστοτε εξοπλισμού για την ικανοποίηση των αναγκών τους.

### **Προσωπικό**

Ο πιο κρίσιμος πόρος της επιχείρησης είναι πιθανότατα το ανθρώπινο δυναμικό. Η στελέχωση κάθε επιχείρησης απαιτεί την κατάλληλη μελέτη, εξετάζοντας:

1. Διαπίστωση αναγκών για το προσωπικό
2. Απόκτηση
3. Παρακίνηση
4. Διατήρηση

Τα τέσσερα αυτά στοιχεία συντελούν ώστε μία επιχείρηση να στελεχωθεί με το κατάλληλο εργατικό.

#### **1. Διαπίστωση αναγκών**

Το ξενοδοχείο μικρών ζώων λαμβάνοντας υπόψη και τις ώρες λειτουργίας του χρειάζεται αναλυτικά:

- 1 διευθυντή, για να διευθύνει όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης.( συνολικών αποδοχών 21.400Ε συμπεριλαμβάνονται και εργ. εισφορές)
- 1 κτηνίατρο, για την ιατρική φροντίδα και συνολικά για τις γνώσεις και την ειδικότητά του.( συνολικών αποδοχών 18.400Ε συμπεριλαμβάνονται και εργ. εισφορές)
- 6 άτομα υπεύθυνα για την συνολική περιποίηση των μικρών ζώων, έχοντας την απαραίτητη εμπειρία και γνώσεις.( συνολικών αποδοχών 15.250Ε συμπεριλαμβάνονται και εργ. εισφορές)
- 3 άτομα υπεύθυνα για το γραφείο υποδοχής.( συνολικών αποδοχών 14.825Ε συμπεριλαμβάνονται και εργ. εισφορές)
- 1 άτομα υπεύθυνα για την τροφοδοσία.( συνολικών αποδοχών 14.825Ε συμπεριλαμβάνονται και εργ. εισφορές)
- 2 άτομα για τον καθαρισμό των χώρων των εγκαταστάσεων. ( συνολικών αποδοχών 14.825Ε συμπεριλαμβάνονται και εργ. εισφορές)

Συνολικά στην επιχείρηση, απασχολούνται 14 άτομα, βέβαια ορισμένοι από αυτούς χρειάστηκε να εκπαιδευτούν ώστε να αποκτήσουν τις απαιτούμενες δεξιότητες για την παροχή υπηρεσιών που επιθυμεί να προσφέρει η επιχείρηση. Φυσικά, όλοι πρέπει να διαθέτουν καλή προσωπικότητα και ικανότητα συνεργασίας με τους υπόλοιπους,

ιδιαίτερα κρίσιμα χαρακτηριστικά για την αποδοτικότητα του εργατικού δυναμικού.

## 2. Απόκτηση

Η αναζήτηση του προσωπικού γίνεται με ποικίλους τρόπους, η συγκεκριμένη επιχείρηση επιλέξε να στραφεί σε ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας και με αγγελίες στις εφημερίδες της περιοχής. Έπειτα ακολούθησε η συνέντευξη, όπου έγινε η πρώτη πραγματική επαφή με τους υποψήφιους και είναι ικανή να δώσει μία πρώτη εικόνα για αυτούς και να γίνει γρήγορα κατανοητή στους υποψήφιους η πολιτική της συγκεκριμένης επιχείρησης σε θέματα που αφορούν:

- ώρες εργασίας, προσέλευσης, διαλειμμάτων, αναχώρησης κ.λπ.
- μισθούς
- άδειες (κανονικές, άνευ αποδοχών, κ.λπ.)
- συνταξιοδότησης
- διαδικασίας παραπόνων
- αξιολόγησης κ.λπ.

Με αυτόν τον τρόπο ξεκαθαρίζονται οι σχέσεις, αποφεύγονται αβεβαιότητες και βοηθούν αποτελεσματικά στην δημιουργία καλού κλίματος εργασίας.

Τέλος, η μύηση του υποψηφίου στην επιχείρηση, δηλαδή η γνωριμία με τις ευθύνες και αρμοδιότητες του.

## 3. Παρακίνηση

Οι διαδικασίες παρακίνησης αναφέρονται στην δραστηριοποίηση του εργαζομένου και την κατεύθυνση της συμπεριφοράς και δράσης του προς συγκεκριμένους στόχους. Για να αξιοποιηθούν οι δυνατότητες κάθε εργαζομένου πρέπει ο εργοδότης να κάνει οτιδήποτε δυνατόν χρειάζεται για να αναδειχθούν τα πρότυπα απόδοσης, ώστε να αυξηθεί η αποδοτικότητα των εργαζομένων.

## 4. Διατήρηση

Η διατήρηση του εργαζομένου, ο οποίος είναι αποδοτικός και συνεργάσιμος αποτελεί ένα πρόβλημα για την επιχείρηση. Κοστίζει πολύ η αναζήτηση, απασχόληση, η μύηση και εκπαίδευση κάθε εργαζομένου και κάθε αποχώρηση ενός καλού εργαζομένου, δημιουργεί προβλήματα και κενά στην δράση της επιχείρησης, αυξάνει σημαντικά το κόστος προσωπικού. Γι' αυτό η επιχείρηση πρέπει να κάνει οτιδήποτε μπορεί για να διατηρήσει τους καλούς εργαζομένους και συνεργάτες. Σημαντικό ρόλο παίζει η αμοιβή. Πρέπει να δημιουργηθεί ένα δίκαιο και σωστό σύστημα αμοιβών των εργαζομένων και χρειάζεται να αντιλαμβάνονται το ενδιαφέρον της επιχείρησης για αυτούς με την δημιουργία καλού κλίματος.

## Γ) Η ανάπτυξη των βημάτων δράσης

Σε αυτό το στάδιο, παρουσιάζεται το πρόγραμμα δράσης, που σημαίνει με ποια μέσα η επιχείρηση σκοπεύει να επιτύχει τους στόχους της. Δηλαδή, το πρόγραμμα δράσης αναφέρεται στον τρόπο που δραστηριοποιείται η επιχείρηση και συγκεκριμένα σε πενταετές πλάνο:

- περιγράφει με λεπτομέρεια τα αναγκαία βήματα για την επίτευξη των στόχων.
- καθορίζει τις αρμοδιότητες των επιμέρους ατόμων όσο και του επιχειρηματία για κάθε βήμα.
- Προσδιορίζει την προθεσμία για κάθε συγκεκριμένο βήμα.

Τα προγράμματα δράσης διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση, λόγω της διαφορετικότητας των στοιχείων και των τομέων δράσης κάθε επιχείρησης. Παρακάτω σας παρουσιάζουμε το πρόγραμμα δράσης των τομέων της επιχείρησης του ξενοδοχείου μικρών ζώων.

### **1. Οικονομικός τομέας ή λειτουργία**

Ο οικονομικός τομέας διαφέρει στον προγραμματισμό του από τους άλλους τομείς, διότι σε αυτόν τελικά συγκεντρώνονται όλα τα προγράμματα των άλλων τομέων. Τα προγράμματα του οικονομικού τομέα καθορίζουν τον χρονικό ορίζοντα των επενδύσεων, και γενικότερα την γενική διάσταση των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Επίσης το οικονομικό τμήμα μπορεί να αποφασίσει αν η απόδοση των κεφαλαίων που θα διατεθούν θα είναι αποδοτική, σύμφωνα με τα κριτήρια (στόχους) της διεύθυνσης. Ένα από τα βασικότερα καθήκοντα του οικονομικού τομέα, είναι να παρακολουθεί την καθημερινή (βραχυχρόνια) ομαλή κίνηση χρημάτων και το κεφάλαιο κίνησης.

Οι στρατηγικές αποφάσεις του οικονομικού τομέα αφορούν:

Όσο αφορά την στρατηγική εύρεσης κεφαλαίου, η επιχείρηση αποφάσισε να χρησιμοποιήσει ίδια κεφάλαια, αξίας 250000 ευρώ, και να χορηγηθεί δάνειο, λόγω έλλειψης άλλων πηγών κεφαλαίων, ύψους 80.000€ το οποίο διαρκεί 8 χρόνια. Το ύψος και ο κίνδυνος της δανειοδότησης θεωρείται ικανοποιητικός σε επίπεδο ανεκτικότητας, ξεετάζοντας την αναλογία των δανειακών και ιδίων κεφαλαίων.

Για την στρατηγική χρήση των κεφαλαίων η επιχείρηση αποφάσισε να δανειοδοτηθεί από την ATE BANK, λόγω των καλύτερων όρων αποπληρωμής. Το κεφάλαιο του δανείου θα χρησιμοποιηθεί για την αγορά του εξοπλισμού των εγκαταστάσεων της και για πρώτα λειτουργικά έξοδα της επιχείρησης. Τα ίδια κεφάλαια θα χρησιμοποιηθούν για την αγορά του οικοπέδου και των εγκαταστάσεων που βρίσκονται εντός οικοπέδου.

Με την λήψη δανείου θα καλυπτούν οι ανάγκες του εξοπλισμού, επίσης ένα ποσό του δανείου θα χορηγηθεί για διαμορφώσεις χώρων και τις αμοιβές προσωπικού σε πρώτη φάση.

### **2. Διοίκηση παραγωγής**

Η παραγωγή είναι η πιο «δομημένη» δραστηριότητα της επιχείρησης. Εδώ θα αναφερθούμε γενικά στις κύριες στρατηγικές της παραγωγικής διαδικασίας. Η πρώτη κατηγορία αφορά την τοποθεσία και τον εξοπλισμό της επιχείρησης. Η επιχείρηση μελετώντας σε βάθος κατέληξε στην συγκεκριμένη τοποθεσία. Επίσης ο εξοπλισμός του ξενοδοχείου αποκτήθηκε έπειτα από τον καθορισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η αγορά του εξοπλισμού και των αποθεμάτων υπολογίστηκε στον προϋπολογισμό και έγινε η καλύτερη δυνατή επιλογή σε επίπεδο ποιότητας και κόστους.

Εφόσον υπάρχουν οι εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός και οι βασικές διαδικασίες παραγωγής υπηρεσιών, η διεύθυνση είναι υπεύθυνη για την διαχείριση των αποθεμάτων, το ύψος, την συχνότητα, το μέγεθος της παραγγελίας και για την διαδικασία ανανέωσης. Υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες που καθορίζουν τον έλεγχο παραγωγικής διαδικασίας όπως: κόστος εργασίας, ποιοτικός έλεγχος και κόστος αποθεμάτων. Η διεύθυνση είναι επίσης υπεύθυνη για τον καθορισμό των ειδικοτήτων, των καθηκόντων και τις θέσεις εργασίας και την οργανωτική δομή, χωρίς να ξεχνάμε την εξειδίκευση, τις μεθόδους εκπαίδευσης και προσλήψεων του προσωπικού.

### 3. Τομέας πωλήσεων

Οι πωλήσεις αποτελούν ένα ιδιαίτερα σημαντικό τομέα για κάθε επιχείρηση. Η εμπειρία στις πωλήσεις είναι αναντικατάστατη από οποιασδήποτε μορφής εκπαίδευση. Η σωστή στελέχωση του τομέα είναι η κυριότερη δραστηριότητα μιας επιχείρησης σε σχέση με αυτό τον τομέα.

Περιγραφικά ακολουθεί μια σειρά θεμάτων όπου η επιχείρηση μας προσπαθεί να καθορίσει την στρατηγική της σχετικά:

- Παρεχόμενες υπηρεσίες: καθορισμός του είδους των προσφερόμενων υπηρεσιών, το μερίδιο του πληθυσμού αναφέρονται και αν υπάρξουν αλλαγές πως επηρεάζουν τις προτιμήσεις των πελατών μας.
- Τιμές: ως προς τις τιμές, υπάρχει η βασική διαπίστωση ότι δεν ανταγωνιζόμαστε άλλες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις, η πολιτική των τιμών δεν διαφέρει από πελάτη σε πελάτη, η επιχείρηση έχει σκοπό να προσελκύσει κατά κύριο λόγο τους ιδιοκτήτες μικρών ζώων, ο καθορισμός των τιμών θα είναι βασισμένος στο συνολικό κόστος των υπηρεσιών και είναι συγκεκριμένα τα περιθώρια κέρδους. Στις τιμές υπάρχει ένας βασικός διαχωρισμός, η κοστολόγηση της βασικής περιποίησης και της συνολικής περιποίησης. Αυτός ο διαχωρισμός γίνεται διότι ο εκάστοτε ιδιοκτήτης μικρών ζώων μπορεί να επιθυμεί την απλή φιλοξενία του κατοικιδίου στις εγκαταστάσεις ή και την δυνατότητα περιποίησης του στη διάστημα της παραμονής του. Οι τιμές ξεκινούν από 20 ευρώ για βασική φιλοξενία και από 30 για συνολική περιποίηση. Η κοστολόγηση όμως εξαρτάται από το είδος του κατοικιδίου και τις ιδιαιτερότητες τους. Επίσης εάν ο ιδιοκτήτης του μικρού ζώου επιθυμεί να εμβολιαστεί, η επιχείρηση παρέχει αυτή την υπηρεσία έναντι αμοιβής.
- Τοποθεσία: οι προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου έχουν σκοπό να προσεγγίσουν πελάτες από την πόλη του Ηρακλείου κατά κύριο λόγο.
- Προμηθευτές: οι προμήθειες των υλικών που χρειάζεται θα γίνεται από ένα εξουσιοδοτημένο κατάστημα και μόνο.
- Προώθηση: τα πιο κατάλληλα μέσα ενημέρωσης του ξενοδοχείου μικρών ζώων και τις υπηρεσίες του είναι οι διαφημίσεις σε περιοδικά, εφημερίδες, διαφημιστικά έντυπα και μηνύματα σε ραδιοφωνικούς σταθμούς, η διαφήμιση θα πρέπει να έχει προτεραιότητα την ανάδειξη της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και έπειτα της επιχείρησης.

### 4. Διοίκηση προσωπικού

Η διοίκηση προσωπικού στις μικρές επιχειρήσεις δεν έχει την πολυπλοκότητα και την γραφειοκρατική δομή που χαρακτηρίζει τις μεγάλες επιχειρήσεις. Όμως, πολλές φορές δεν είναι τόσο οργανωμένα αποτελεσματικά όσο θα ήταν δυνατό, επειδή η υποκειμενική κρίση και η συμπάθεια συνδυασμένα, με την έλλειψη πολλών επιλογών, λόγω του μικρού μεγέθους της επιχείρησης δημιουργεί προσωπικό που θα μπορούσε να έχει βελτιωμένη απόδοση.

Βασική στρατηγική του τομέα αυτού αφορά:

- Η πρόσληψη, η επιλογή και η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού.
- Η ύπαρξη μιας εξέλιξης για το προσωπικό και την αξιολόγηση της απόδοσής του.

- Η μισθοδοτική πολιτική.
- Τις μεθόδους διοίκησης, και τον έλεγχο της απόδοσης.

### Η εφαρμογή της στρατηγικής

Αφού τελειώσει ο στρατηγικός σχεδιασμός, πρέπει να ακολουθήσει η εφαρμογή των σχεδίων δράσης, που θα πραγματοποιήσουν τους στόχους της επιχείρησης. Για την εφαρμογή των σχεδίων απαιτείται συντονισμένη προσπάθεια μεταξύ διοίκησης και του σύνολο των ατόμων του ξενοδοχείου. Επίσης οι πόροι της επιχείρησης έχουν κατανεμηθεί έτσι όπως προβλέπουν τα σχέδια του προγραμματισμού.

Η διεύθυνση του ξενοδοχείου είναι υπεύθυνη για την τοποθέτηση των εργαζομένων στις καίριες θέσεις, έχοντας την απαραίτητη εμπειρία και κατάλληλη εκπαίδευση. Είναι επίσης σημαντικό, να υποκινούνται οι εργαζόμενοι με κίνητρα που συνδέονται με την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Η σωστή κατανομή καθηκόντων, η οργάνωση, η σωστή κατανομή των δαπανών, ο τακτικός έλεγχος και η διόρθωση των λαθών αποτελούν και αυτές ενέργειες της διεύθυνσης, και απαιτούνται μεγάλες ικανότητες για την πετυχημένη εφαρμογή του προγραμματισμού.

### Προϋπολογισμός

Ο προϋπολογισμός αποτελεί πρόβλεψη και σχεδίαση των εσόδων και των δαπανών που καλύπτουν μια χρονική περίοδο συνήθως ενός έτους. Ο προϋπολογισμός περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που η παρακολούθησή τους θεωρείται σημαντική για την επιχείρηση, και μεταφράζει σε οικονομικές μονάδες (χρήμα) τα διάφορα μεγέθη του οργανισμού: προσωπικό-πρώτες ύλες-αποθέματα κ.λπ. Η χρήση του είναι σημαντική, διότι με τον προϋπολογισμό η επιχείρηση διαπιστώνει και προβλέπει αν τα παραγωγικά σχέδια μπορούν να πραγματοποιηθούν από χρηματοοικονομική άποψη.

Στην επιχείρηση που παρουσιάζουμε, αναφέρουμε παρακάτω τις ενέργειες και τις κατηγορίες των μεγεθών της επιχείρησης ανά έτος:

#### Προ έναρξης:

- Διαμόρφωση και προετοιμασία των χώρων εγκατάστασης.
- Εκπαίδευση του προσωπικού (προ έναρξης).
- Νομικές και άλλες επαγγελματικές αμοιβές, όπως λογιστών, δικηγόρων, φοροτεχνικών συμβούλων, συμβολαιογράφων κ.α.: 850Ε.
- Εγκατάσταση του ξενοδοχείου με ηλεκτρική ενέργεια, τηλέφωνο και νερό.
- Έκδοση αδειών λειτουργίας.
- Ασφάλιση της επιχείρησης προ έναρξης.
- Έξοδα δανειοδότησης.
- Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων καθώς και εγκατάστασής τους στην επιχείρηση.

#### Προϋπολογισμός έναρξης:

Δαπάνες	Κόστος
-Αμοιβές συνεργείων για διαμόρφωση χώρων	2.600 Ε
-Κόστος υλικών διαμόρφωσης	1.700 Ε
-Εκπαίδευση προσωπικού (προ έναρξης)	3.050 Ε
-Επαγγελματικές αμοιβές	850 Ε

-Ασφάλιση επιχείρησης (προ έναρξης)	<b>600 E</b>
-Έξοδα δανειοδότησης	<b>150 E</b>
-Εγκατάσταση και κόστος υλικών ηλεκ. ενέργειας, νερού και τηλεφώνου	<b>1.600 E</b>
-Έκδοση αδειών λειτουργίας	<b>260 E</b>
-Εξοπλισμός : συνολικό κόστος	<b>24.060 E</b>

**Σύνολο: 34.070 E**

#### **Πρώτο έτος:**

- Ασφάλιση κλοπής, ζημιών, πυρός, ζημιών προ τρίτους, κ.α. της επιχείρησης.
- Προβολή και διαφήμιση: σε μηνιαίο περιοδικό, εβδομαδιαία εφημερίδα, τοιχοκολλήσεις και ραδιοφωνικά μηνύματα.
- Αμοιβές προσωπικού: μισθοί, υπερωρίες, ημερομίσθια, εργοδοτικές εισφορές, κ.λ.π.
- Εξόφληση δανείου.
- Διάφορες απρόβλεπτες δαπάνες. (Συμπεριλαμβάνεται και εξόφληση λογαριασμών Δ.Ε.Η., Ο.Τ.Ε. και Ύδρευσης).
- Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων.
- Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων.
- Μηνιαίες απολυμάνσεις επιχείρησης.

#### **Προϋπολογισμός πρώτου έτους:**

<b>Δαπάνες</b>	<b>Κόστος</b>	<b>Έσοδα</b>	<b>Κέρδη</b>
-Ασφάλιση επιχείρησης	<b>1.000 E</b>	Διανυκτερεύσεις:	<b>90.111 E</b>
-Προβολή και διαφήμισης	<b>6.000 E</b>	4.291	
-Κόστος προσωπικού και ασφαλ. εισφορές	<b>220.250 E</b>	Με περιποίηση:	<b>110.517 E</b>
- Εξόφληση δανείου	<b>10.800 E</b>	3.349	
-Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων	<b>1.780 E</b>	Εμβολιασμοί:	<b>22.665 E</b>
-Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων	<b>380 E</b>	1.511	
-Κόστος απολυμάνσεων	<b>920 E</b>		
-Απρόβλεπτες δαπάνες	<b>3.400 E</b>		

**Σύνολο: 244.530 E**

**Σύνολο: 223.293 E**

#### **Δεύτερο έτος:**

- Ασφάλιση κλοπής, ζημιών, πυρός, ζημιών προ τρίτους, κ.α. της επιχείρησης.
- Προβολή και διαφήμιση: σε μηνιαίο περιοδικό, εβδομαδιαία εφημερίδα και ραδιοφωνικά μηνύματα.
- Αμοιβές προσωπικού: μισθοί, υπερωρίες, ημερομίσθια, εργοδοτικές εισφορές, κ.λ.π.
- Εξόφληση δανείου.
- Διάφορες απρόβλεπτες δαπάνες.
- Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων.
- Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων.
- Μηνιαίες απολυμάνσεις επιχείρησης.
- Αγορά οχήματος για μεταφορά των κατοικίδιων από και προς την επιχείρηση.
- Πρόσληψη εργαζομένου για την μεταφορά των κατοικίδιων.

#### **Προϋπολογισμός δεύτερου έτους:**

<b>Δαπάνες</b>	<b>Κόστος</b>	<b>Έσοδα</b>	<b>Κέρδη</b>
-Ασφάλιση επιχείρησης	<b>1.000 E</b>	Διανυκτερεύσεις:	<b>93.576 E</b>
-Προβολή και διαφήμισης	<b>5.000 E</b>	4.456	
-Κόστος προσωπικού και ασφαλ. εισφορές	<b>235.100 E</b>	Με περιποίηση:	<b>131.648 E</b>
- Εξόφληση δανείου	<b>10.800 E</b>	3.872	
-Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων	<b>1.590 E</b>	Εμβολιασμοί:	<b>25.935 E</b>
-Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων	<b>400 E</b>	1.729	
-Κόστος απολυμάνσεων	<b>920 E</b>		
-Απρόβλεπτες δαπάνες	<b>4.025 E</b>		
-Αγορά οχήματος	<b>7.000 E</b>		
<b>Σύνολο:</b>	<b>265.835 E</b>	<b>Σύνολο:</b>	<b>251.159 E</b>

### **Τρίτο έτος:**

- Ασφάλιση κλοπής, ζημιών, πυρός, ζημιών προ τρίτους, κ.α. της επιχείρησης.
- Προβολή και διαφήμιση: σε μηνιαίο περιοδικό, εβδομαδιαία εφημερίδα και ραδιοφωνικά μηνύματα.
- Αμοιβές προσωπικού: μισθοί, υπερωρίες, ημερομίσθια, εργοδοτικές εισφορές, κ.λ.π.
- Εξόφληση δανείου.
- Διάφορες απρόβλεπτες δαπάνες.
- Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων.
- Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων.
- Μηνιαίες απολυμάνσεις επιχείρησης.
- Διαμόρφωση εξωτερικού χώρου για περισσότερους χώρους φύλαξης.
- Διανομή διαφημιστικών φυλλαδίων σε αεροδρόμιο, λιμάνι και Τ.Ε.Ι. για προβολή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πολυσύχναστα μέρη.

### **Προϋπολογισμός τρίτου έτους:**

<b>Δαπάνες</b>	<b>Κόστος</b>	<b>Έσοδα</b>	<b>Κέρδη</b>
-Ασφάλιση επιχείρησης	<b>1.000 E</b>	Διανυκτερεύσεις:	<b>109.626 E</b>
-Προβολή και διαφήμισης	<b>5.000 E</b>	4.983	
-Κόστος προσωπικού και ασφαλ. εισφορές	<b>242.250 E</b>	Με περιποίηση:	<b>141.066 E</b>
- Εξόφληση δανείου	<b>10.800 E</b>	4.149	
-Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων	<b>2.145 E</b>	Εμβολιασμοί:	<b>28.875 E</b>
-Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων	<b>400 E</b>	1.925	
-Κόστος απολυμάνσεων	<b>920 E</b>		
-Απρόβλεπτες δαπάνες	<b>3.625 E</b>		
-Κόστος διαφημιστικών φυλλαδίων	<b>1.000 E</b>		
-Κόστος διαμόρφωσης εξωτ. χώρου και κόστος υλικών	<b>1.460 E</b>		



**Σύνολο: 268.600 E**

**Σύνολο: 279.567 E**

**Τέταρτο έτος:**

- Ασφάλιση κλοπής, ζημιών, πυρός, ζημιών προ τρίτους, κ.α. της επιχείρησης.
- Προβολή και διαφήμιση: σε μηνιαίο περιοδικό, εβδομαδιαία εφημερίδα, τοιχοκολλήσεις και ραδιοφωνικά μηνύματα.
- Αμοιβές προσωπικού: μισθοί, υπερωρίες, ημερομίσθια, εργοδοτικές εισφορές, κ.λ.π.
- Εξόφληση δανείου.
- Διάφορες απρόβλεπτες δαπάνες.
- Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων.
- Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων.
- Μηνιαίες απολυμάνσεις επιχείρησης
- Πρόσληψη εργαζομένου για τον τομέα της περιποίησης των μικρών ζώων.
- Συντήρηση μηχανολογικού εξοπλισμού.
- Διαμόρφωση εσωτερικών χώρων από συνεργείο για εγκατάσταση περισσότερων σπιτιών φύλαξης για τα μικρά ζώα.

**Προϋπολογισμός τετάρτου έτους:**

<b>Δαπάνες</b>	<b>Κόστος</b>	<b>Έσοδα</b>	<b>Κέρδη</b>
-Ασφάλιση επιχείρησης	<b>1.000 E</b>	Διανυκτερεύσεις:	
-Προβολή και διαφήμισης	<b>5.000 E</b>	5.123	<b>112.706 E</b>
-Κόστος προσωπικού και ασφαλ. εισφορές	<b>249.400 E</b>	Με περιποίηση:	<b>145.996 E</b>
- Εξόφληση δανείου	<b>10.800 E</b>	4.294	
-Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων	<b>2.460 E</b>	Εμβολιασμοί:	<b>29.670 E</b>
-Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων	<b>400 E</b>	1.978	
-Κόστος απολυμάνσεων	<b>920 E</b>		
-Απρόβλεπτες δαπάνες	<b>3.380 E</b>		
-Κόστος συντήρησης	<b>720 E</b>		
-Κόστος συνεργείων για αναδιαμόρφωση εσωτ. χώρου	<b>880 E</b>		

**Σύνολο: 274.960 E**

**Σύνολο: 288.372 E**

**Πέμπτο έτος:**

- Ασφάλιση κλοπής, ζημιών, πυρός, ζημιών προ τρίτους, κ.α. της επιχείρησης.
- Προβολή και διαφήμιση: σε μηνιαίο περιοδικό, εβδομαδιαία εφημερίδα, τοιχοκολλήσεις και ραδιοφωνικά μηνύματα.
- Αμοιβές προσωπικού: μισθοί, υπερωρίες, ημερομίσθια, εργοδοτικές εισφορές, κ.λ.π.
- Εξόφληση δανείου.
- Διάφορες απρόβλεπτες δαπάνες.
- Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων.
- Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων.
- Μηνιαίες απολυμάνσεις επιχείρησης
- Έκδοση εκπτώτικων κουπονιών, με αυτά τα κουπόνια με περισσότερες από τρεις

διανυκτερεύσεις γίνεται έκπτωση της τιμής στους πελάτες.

- Έκδοση ημερολογίου για την προώθηση των παρεχόμενων υπηρεσιών στο ξενοδοχείο.

- Αντικατάσταση των παλιών κλιματιστικών με νέα.

**Προϋπολογισμός πέμπτου έτους:**

<b>Δαπάνες</b>	<b>Κόστος</b>	<b>Έσοδα</b>	<b>Κέρδη</b>
-Ασφάλιση επιχείρησης	<b>1.000 E</b>	Διανυκτερεύσ	
-Προβολή και διαφήμισης	<b>6.000 E</b>	εις:	<b>78.200 E</b>
-Κόστος προσωπικού και ασφαλ. εισφορές	<b>249.400 E</b>	3.910	
- Εξόφληση δανείου	<b>10.800 E</b>	Με έκπτωση:	<b>33.082 E</b>
-Αγορά εξοπλισμού και αποθεμάτων	<b>1.280 E</b>	1.946	
-Αμοιβές λογιστών για τήρηση βιβλίων	<b>400 E</b>	Με	<b>106.488 E</b>
-Κόστος απολυμάνσεων	<b>920 E</b>	περιποίηση:	
-Απρόβλεπτες δαπάνες	<b>3.510 E</b>	3.132	<b>43.550 E</b>
-Κόστος έκδοσης κουπονιών	<b>960 E</b>	Με έκπτωση:	
-Κόστος έκδοσης ημερολογίου (500 τεμ.)	<b>1.400 E</b>	1.742	<b>35.400 E</b>
-Κόστος αντικατάστασης κλιματιστικών και τοποθέτηση τους	<b>1.320 E</b>	Εμβολιασμοί:	
		2.360	<b>2.120 E</b>
		Ημερολογίου:	
		424	

**Σύνολο: 275.990 E**

**Σύνολο: 298.840 E**

**Διαφήμιση και δημόσιες σχέσεις**

Πολλοί επιχειρηματίες έχουν την ψευδαίσθηση ότι, αν έχουν άριστα προϊόντα και υπηρεσίες, αυτό, από μόνο του, αρκεί για να αναδείξει την επιχείρησή τους.

Όμως, η διαφήμιση, οι προωθητικές ενέργειες και οι επαφές δημόσιων σχέσεων στην περιοχή από την οποία προέρχεται το καταναλωτικό κοινό είναι εξίσου σημαντικές για την επιτυχία κάθε επιχείρησης.

Η επιχείρησή μας με την διαφήμιση της έχει ένα βασικό αλλά σπουδαίο σκοπό: να κάνει γνωστό στο κοινό ότι διαθέτει καλές υπηρεσίες και να ενθαρρύνει να τις δοκιμάσουν, εμπιστευόμενος μας τα μικρά τους κατοικίδια. Από εκεί και πέρα οι καλές υπηρεσίες και η σωστή εξυπηρέτηση θα ξαναφέρουν πίσω τους πελάτες, οι οποίοι θα περάσουν το θετικό μήνυμα στους φίλους και τους γνωστούς τους. Για να συμβεί όμως αυτό, πρέπει να γίνεται συνεχής ενημέρωση του κοινού με διαφημιστικές ενέργειες και ενέργειες δημόσιων σχέσεων, πάντα όμως με μέτρο, μέσα στα πλαίσια των οικονομικών δυνατοτήτων της επιχείρησης και του προϋπολογισμού.

Η επιχείρησή μας με ένα καλό πλάνο διαφήμισης, προωθητικών ενεργειών, δικτύωσης και δημοσίων σχέσεων που περιλαμβάνει συνοπτικά, περιγραφικά διαφημιστικά κείμενα που μεταδίδουν στον πελάτη θετικά, αλλά όχι υπερβολικά ή και ανακριβή μηνύματα για τις υπηρεσίες, καθώς και την τιμή, την διεύθυνση και τα τηλέφωνα στα οποία μας βρίσκουν. Τα διαφημιστικά μηνύματα είναι μικρά, ενδιαφέροντα που τραβούν την προσοχή και προκαλούν το ενδιαφέρον του αναγνώστη, θεατή ή ακροατή, φροντίζοντας να είναι συνεπή προς την αληθινή εικόνα της επιχείρησης.

Σχετικά λοιπόν με την διαφημιστική εκστρατεία της επιχείρησής μας σας παρουσιάζουμε τις σημαντικότερες μεθόδους για τον προγραμματισμό της:

α) Προϋπολογισμός των διαφημιστικών δαπανών

Η διοίκηση της επιχείρησής μας θα πρέπει να συνδέσει κάθε προγραμματισμένο έξοδο με τους σκοπούς, οι οποίοι πρέπει να επιτευχθούν μέσω των σκοπών αυτών.

β) Προετοιμασία του διαφημιστικού μηνύματος

Εξετάζοντας την αγορά στην οποία απευθύνεται η επιχείρηση, το μέγεθος, το εισόδημα τους, την ηλικία τους κ.λπ. Είναι σημαντικό το μήνυμα να έχει απήχηση τονίζοντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της επιχείρησης, δηλαδή την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, το ελαστικό ωράριο, τις σύγχρονες εγκαταστάσεις, το εξυπηρετικό προσωπικό, τις φιλικές τιμές κ.λπ.

γ) Επιλογή των μέσων διαφήμισης

Υπάρχουν πολλά και ποικίλα μέσα επικοινωνίας με τα οποία μπορεί να προβληθεί ένα μήνυμα από την επιχείρηση. Η επιχείρηση μας θεώρησε καταλληλότερα να επιλέξει:

- Διανομή φυλλαδίων σε πολυσύχναστα μέρη ώστε να πληροφορούνται όσο περισσότεροι είναι δυνατόν.
- Διαφήμιση σε ένα μηνιαίο περιοδικό και σε μία εφημερίδα της πόλης, στα οποία έντυπα τονίζονται ορισμένα στοιχεία των υπηρεσιών μας ώστε να δημιουργηθεί καλή εντύπωση στο κοινό και ότι η επιχείρησή μας είναι σοβαρή, τίμια και καλή, και αξίζει τον κόπο κανείς να εμπιστευθεί τις υπηρεσίες της.
- Πολύχρωμες τοιχοκολλήσεις σε ειδικά πλαίσια σε κατάλληλους χώρους, στις οποίες προβάλλονται τα πιο επίκαιρα σημεία, τα οποία θέλει να τονίσει η επιχείρησή μας σχετικά τις υπηρεσίες και την δραστηριότητα της.
- Ολιγόλεπτες διαφημίσεις στο ραδιοφωνικούς σταθμούς με τις οποίες ενημερώνεται το κοινό, γιατί πρέπει να εμπιστευθούν της επιχείρησής μας.

## **Μάρκετινγκ**

Μάρκετινγκ μπορούμε να αποκαλέσουμε τη φιλοσοφία, που πρέπει να διέπει οποιαδήποτε δραστηριότητα μιας επιχείρησης, προκειμένου να την προσανατολίσουμε προς τις προσδοκίες εκείνων στους οποίους απευθύνεται. Η φιλοσοφία αυτή του Μάρκετινγκ βάζει στο κέντρο όλων των σκέψεων μας όχι τις δικές μας δυνατότητες και επιθυμίες, αλλά τις επιθυμίες και τις προσδοκίες, τις δυνατότητες και τη συμπεριφορά της «πελατείας» μας.

Το προφίλ του Μάρκετινγκ περιλαμβάνει:

1. Τον αντικειμενικό σκοπό της επιχείρησης και τις υποστηρικτικές στρατηγικές.
2. Περιγραφή υπηρεσιών.
3. Καθορισμό της «αγορά-στόχου».
4. Τον τόπο: τοποθεσία, μέγεθος, μέτρηση κυκλοφορίας κ.λπ.

5. Καθορισμό τιμής.
6. Γνωστοποίηση και προώθηση.

### **1.Καθορισμός αντικειμενικών σκοπών Μάρκετινγκ**

Το στάδιο αυτό περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- α) Καθορισμός των αναγκών του πελάτη θέλουμε να ικανοποιήσουμε ή του μελλοντικού πελάτη, δηλαδή, το τι χρειάζεται να παρέχει η επιχείρησή μας για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των πελατών.
- β) Απόφαση πως προτιθέμεθα να ικανοποιήσουμε τις ανάγκες αυτές. Ο τρόπος ικανοποίησης της εξαρτάται από τον εξοπλισμό, τις εγκαταστάσεις, την εξυπηρέτηση και φυσικά τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου μας.
- γ) Επιλογή της αγοράς που πιστεύουμε ότι μπορούμε να ικανοποιήσουμε. Η αγορά που προσανατολιζόμαστε να απευθυνθούμε, περιλαμβάνει όλους τους ιδιοκτήτες μικρών ζώων ή τους μελλοντικούς ιδιοκτήτες στην πόλη του Ηρακλείου και γενικότερα στο νησί της Κρήτης.
- δ) Καθορισμός και διερεύνηση των δυνάμεων, που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε. Το πλεονέκτημα της μη ύπαρξης ανταγωνιστικών επιχειρήσεων αποτελεί το πρώτο βήμα, οι προωθητικές ενέργειες και η ποιότητα των υπηρεσιών της επιχείρησης αποτελούν με την σειρά τους τρόπους προσέγγισης των πελατών.

### **2.Περιγραφή υπηρεσιών**

Η περιγραφή των παρεχόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου, ή καλύτερα η αναλυτική παρουσίαση τους, λειτουργεί ως βάση της «γνωριμίας» με τους μελλοντικούς πελάτες, π.χ. οι χώροι φιλοξενίας των μικρών ζώων, ο καθαρισμός τους, η διατροφής τους, η ιατρική περίθαλψη είναι μερικές από τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο, και έχουν την πρόθεση, με την παρουσίαση τους, να γίνουν γνωστές στους πελάτες μας, ώστε να μας εμπιστευθούν στο μέλλον.

### **3.Καθορισμός και περιγραφή της «πελατείας-στόχου»**

Οι υπηρεσίες που προσδιορίσαμε στο προηγούμενο στάδιο απευθύνονται προς κάποια συγκεκριμένα άτομα, τα οποία θέλουμε να εξυπηρετήσουμε. Πρέπει να γίνει σωστή μελέτη των αναγκών τους, και των χαρακτηριστικών τους όπως: το φύλο, η ηλικία, το εισόδημα, η περιοχή που ζουν, οι αντιλήψεις τους κ.λπ. Όλα αυτά ερμηνεύοντας τα, αποκτούμε μία εικόνα ώστε η επιχείρησή μας να γνωρίζει πως σκέφτονται και πως ενεργούν οι πελάτες της.

### **4.Τόπος**

Για να καταλήξουμε στην τοποθεσία που τελικά εγκαταστήσαμε την επιχείρησή μας, είναι σκόπιμο να μελετήσουμε σε βάθος ως προς τα στοιχεία της, ώστε η απόφαση να είναι ορθολογικά και διεξοδικά επιλεγμένη.

Τα στοιχεία της τοποθεσίας που εξετάζουμε είναι: η κατάσταση του ανταγωνισμού, δηλαδή, εάν υπάρχουν άλλες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις στην περιοχή της εγκατάστασης της επιχείρησής μας, τα έξοδα που δημιουργεί η τοποθεσία αυτή, σύμφωνα με τους τρόπους μεταφοράς των πρώτων υλών και των εμπορευμάτων του ξενοδοχείου και η κυκλοφοριακή πυκνότητα της περιοχής που επιλέγουμε να εγκατασταθούμε.

## **5.Τιμή**

Ένα από τα βασικά στοιχεία τα οποία διακρίνουν τις υπηρεσίες μας είναι βέβαια η τιμή τους. Θα πρέπει λοιπόν να καθοριστεί εκ των προτέρων για τα σημερινά επίπεδα, ποιες είναι οι τιμές των υπηρεσιών, τις οποίες θα προσφέρουμε. Η επιχείρηση μας καθόρισε τις τιμές της με βάση το κόστος της, δηλαδή, ο καθορισμός ενός ποσοστού περιθωρίου κέρδους το οποίο προσθέτουμε επάνω στο κόστος υπηρεσιών της.

## **6.Προώθηση**

Η προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών είναι ένα σύνολο δραστηριοτήτων, οι οποίες περιλαμβάνουν όχι μόνο την διαφήμιση αλλά και άλλους τρόπους, ώστε να κάνουν γνωστές και ελκυστικές τις υπηρεσίες μας στο κοινό. Τέτοιοι τρόποι είναι, η δυνατότητα επίσκεψης του κοινού στο ξενοδοχείο ώστε να ενημερωθούν για τις υπηρεσίες μας για να αποκτήσουν μια πρώτη εικόνα για την δράση της, η προβολή των υπηρεσιών της επιχείρησης σε εκθέσεις, σε ειδικές εκδηλώσεις μέσα από τόπους όπου μπορούν να γίνουν γνωστές οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Από οικονομική προβολή η επιχείρηση εκδίδει εκπτωτικά κουπόνια, όπου ευνοούνται οι τακτικοί πελάτες. Από την άλλη μεριά έχουμε την διαφήμιση που πληροφορεί το κοινό για τις υπηρεσίες και το προσκαλεί να ενδιαφερθεί και να τις αναζητήσει στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου. Τα μέσα με τα οποία θα διαφημιστεί η επιχείρηση είναι: εφημερίδες, έκδοση ημερολογίου, περιοδικά, διαφημιστικά έντυπα και ραδιοφωνικά μηνύματα. Τα μέσα αυτά επιλέχθηκαν για να προωθήσουν και να προβάλλουν στο κοινό τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο μικρών ζώων.

Βέβαια ένα βασικό στοιχείο που πρέπει να αναφέρεται στην ανάλυση αυτή θα είναι και το συνολικό ύψος των δαπανών, τις οποίες προτίθεται να αφιερώσει στην προώθηση των υπηρεσιών και πώς αναλύεται το συνολικό αυτό ποσό. Η επιχείρηση που παρουσιάζουμε για τις ανάγκες της προβολής της θα αφιερώνει το 5% επί των συνολικών εισπράξεων της.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΕΝΑΡΞΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Για την έναρξη λειτουργίας κατατέθηκαν τα εξής δικαιολογητικά:

- Αστυνομική ταυτότητα.
- Φορολογική ενημερότητα.
- Αίτηση πρωτοκολλημένη από την Κτηνιατρική Υπηρεσία.
- Τίτλος ιδιοκτησίας του ακινήτου.
- Βεβαίωση εγγραφής από ασφαλιστικό φορέα (ΤΕΒΕ).

- Βεβαίωση εγγραφής σε Επιμελητήριο, όπου ρητά από διάταξη του νόμου απαιτείται.
- Συμπληρωμένα τα έντυπα Μ1 και Μ2, δηλώσεις απόδοσης Α.Φ.Μ. και δήλωση έναρξης λειτουργίας επιχείρησης αντίστοιχα, που το δίνει δωρεάν η Δ.Ο.Υ.

Στη συνέχεια ο επιχειρηματίας πήρε από την Δ.Ο.Υ. τη βεβαίωση έναρξη λειτουργίας της ατομικής του επιχείρησης. Αφού πήρε την άδεια λειτουργίας, προσκόμισε στο γραφείο του κώδικα βιβλίων και στοιχείων της ίδιας Δ.Ο.Υ. που ανήκει, τα βιβλία και στοιχεία που υποχρεώνεται να θεωρήσει. Τα δικαιολογητικά θεώρησης είναι β' κατηγορίας:

- Ταυτότητα επιδευματία ή του νομικού του αντιπροσώπου, για εξακρίβωση στοιχείων.
- Βεβαίωση εγγραφής σε ασφαλιστικό Ταμείο ( ΤΕΒΕ), (άρθρο 63 παρ.1 του ν. 2084/92) (ΦΕΚ 165 Α).
- Βεβαίωση εγγραφής σε Επιμελητήριο (άρθρο 4 παρ.1 του ν.2081/92) (ΦΕΚ 154 Α).
- Βεβαίωση του αρμόδιου φορέα ασφάλισης προσωπικού.
- Βεβαίωση του άρθρου 41 παρ.12 β ν.2496/97 σχετικά με την καταχώρηση στο μητρώο Υπ. Εμπορίου.
- Εξουσιοδότηση σε περίπτωση προσκόμισης από τρίτο πρόσωπο του σημειώματος θεώρησης.

Ειδικά για την πρώτη θεώρηση στοιχείων απαιτείται για φυσικό πρόσωπο που ασκούμε προηγουμένως άλλη ατομική δραστηριότητα βεβαίωση από την Δ.Ο.Υ. ότι δεν υπάρχουν κωλύματα θεώρησης από προηγούμενη ατομική δραστηριότητα. Η θεώρηση έγινε σε ένα μήνα από την έναρξη λειτουργίας, διαφορετικά επέρχεται πρόστιμο.

Στο Επιμελητήριο γίνεται δήλωση προεγγραφής, όπως επίσης η κατοχύρωση της επωνυμίας της επιχείρησης «καταφύγιο των ζώων», και η κατάθεση του ασφαλιστικού φορέα.

## **ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΚΤΗΝΙΑΤΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ**

### **Α. ΝΟΜΟΣ 604/1977 (ΦΕΚ Α 163) όπως τροποποιήθηκε με τον νόμο 3170/2003.**

**Περί ιδρύσεως και λειτουργίας ιδιωτικών ιατρείων, κλινικών και ενδιαιτημάτων ζώων.**

#### **Άρθρο 1:**

Τα εντός κράτους λειτουργούντα ιδιωτικά ιατρεία, κλινικές ενδιαιτήματα ζώων, και τα υπόλοιπα ιδρύματα που έχουν σκοπό την πρόληψη ή την θεραπεία των λοιμωδών ή άλλων νόσων των ζώων ή την παρασκευή ορών, εμβολίων ή άλλων παρόμοιων σκευασμάτων για προφυλακτικό, διαγνωστικό, ή θεραπευτικό σκοπό διατελούν υπό τον

έλεγχου του κράτους, ασκούμενο από το Υπουργείο Γεωργίας.

**Άρθρο 2 (ορισμοί):**

Ενδαιτήματα ζώων νοείται ειδικό οίκημα, στο οποίο παρέχεται επ'αμοιβή τροφή, κατοικία, περιποίηση, και παρακολούθηση, σε υγιή και σε ζώα που αναρρώνουν.

Μικρά ζώα νοούνται οι σκύλοι, οι γάτες, τα διακοσμητικά και ωδικά πτηνά και γενικά τα μικρά ζώα συντροφιάς.

**Άρθρο 3 (προϋποθέσεις ίδρυσης):**

Με διάταγμα εκδιδόμενο από πρόταση του Υπουργού Γεωργίας ορίζονται οι όροι και οι προϋποθέσεις ίδρυσης των ενδαιτημάτων ζώων, το απαραίτητο επιστημονικό προσωπικό, η απαιτούμενη έκταση και οι επιμέρους χώροι αυτών, τηρουμένων, των εκάστοτε ισχυουσών διατάξεων περί προστασίας της δημόσιας υγείας και πάσα σχετική λεπτομέρεια εφαρμογής του παρόντος άρθρου.

**Άρθρο 4 (άδεια ίδρυσης):**

Για τα ενδαιτήματα απαιτείται άδεια του Νομάρχη, εκδιδόμενη από εισήγηση της αρμόδιας Κτηνιατρικής Υπηρεσίας και σύμφωνη γνώμη της επιτροπής άρθρου 5. η άδεια ίδρυσης ανακαλείται υποχρεωτικά από την έκδουσα αρχή εάν εντός διετίας δεν γίνει η έναρξη λειτουργίας.

**Άρθρο 5 (επιτροπή):**

Η επιτροπή που γνωμοδοτεί για την χορήγηση αδειών ενδαιτημάτων ζώων, αποτελείται από:

- α) έναν κτηνίατρο της Κτηνιατρικής Υπηρεσίας του νομού, ως Προέδρου.
- β) ένα υγειονομικό όργανο ως εκπρόσωπο της διευθύνσεως ή τμήματος κοινωνικών υπηρεσιών της Νομαρχίας.
- γ) έναν τεχνικό ως εκπρόσωπο της διευθύνσεως ή τμήματος των τεχνικών υπηρεσιών της Νομαρχίας.

**Άρθρο 6 (άδεια λειτουργίας):**

Για την λειτουργία ενδαιτημάτων ζώων απαιτείται σχετική άδεια, που χορηγείται από την προϊστάμενη Κτηνιατρική Αρχή του νομού, με αίτηση του ενδιαφερομένου εφόσον:

- α) υφίσταται άδεια ίδρυσης αυτού
- β) υποβάλλεται με την άδεια υπεύθυνη δήλωση κτηνιάτρου ότι αναλαμβάνει την υγειονομική επίβλεψη και εποπτεία του ενδαιτηματος
- γ) συνυποβάλλεται τοπογραφικό διάγραμμα με την κάτοψη των εγκαταστάσεων και του οικοπέδου, σε κλίμακα 1:100
- δ) περιγραφική έκθεση του εξοπλισμού του καταστήματος.

Η έναρξη λειτουργίας δηλώνεται εγγράφως εντός δέκα ημερών στην αρμόδια κτηνιατρική αρχή και το πλησιέστερο αστυνομικό τμήμα.

**Άρθρο 11 (τηρούμενα βιβλία):**

Για τα ενδαιτήματα ζώων τηρούνται φύλλα νοσηλείας των ασθενών και βιβλία υγιεινής κατάστασης εισερχόμενων ζώων.

**Β. ΠΡΟΕΔΡΙΚΟ ΔΙΑΤΑΓΜΑ 463/1978 (ΦΕΚ Α 96) όπως τροποποιήθηκε με τον νόμο 3170/2003 περί των όρων και προϋποθέσεων ίδρυσης και λειτουργίας ιδιωτικών ιατρείων, κλινικών και ενδαιτημάτων ζώων, καθορισμός υποχρεώσεων**

## **κτηνιάτρων και τηρούμενων βιβλίων.**

### **Άρθρο 3:**

Για την χορήγηση της παραγράφου 2 του άρθρου 4 του Ν. 604/1977 άδεια ίδρυσης ενδιαιτήματος μικρών ζώων, απαιτείται ειδικό ανεξάρτητο κτίριο, κατά τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις, υγειονομικούς όρους, ευρισκόμενο εκτός σχεδίου πόλεως, σε απόσταση 100 τουλάχιστον μέτρων από την πλεσιέστερη κατοικία και οι υπόλοιπες εγκαταστάσεις και χώρους που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 2 του παρόντος και το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει τους εξής χώρους:

- Γραφείο διοίκησης και διαχείρισης
- Αίθουσα προσωπικού
- Αποθήκη τροφών και υλικού
- Αίθουσα παρασκευής ή προετοιμασίας παρασκευής των μικρών ζώων, με τα σχετικά σκεύη και είδη εστίασεως των ζώων και του πλυντηρίου αυτών
- Αίθουσα απομονώσεως ασθενών ζώων
- Ατομική αίθουσα διαμονής φιλοξενούμενων σκύλων
- Αίθουσα διαμονής φιλοξενούμενων γατών και λοιπών ζώων
- Ατομικό προαύλιο άσκησης σκύλων
- Εγκαταστάσεις παροχής θερμού-ψυχρού ύδατος, αποδευτηρίου.

Οι χώροι που αναφέρονται στις άνω περιπτώσεις πρέπει να έχουν συνολική επιφάνεια 60 τ.μ., και οι χώροι που αναφέρονται στις άνω περιπτώσεις πρέπει να έχουν επιφάνεια ανάλογης με τον αριθμό των ζώων που φιλοξενούνται, έχοντας υπόψη ότι για κάθε σκύλο απαιτείται ξεχωριστός χώρος φιλοξενίας και άσκησης με ελάχιστες διαστάσεις μήκους δύο μέτρων, πλάτους δύο μέτρων και ύψους δύο μέτρων. Οι χώροι αυτοί πρέπει να είναι απαλλαγμένοι υγρασίας, να εξαερίζονται καλά, και να εξασφαλίζουν την προστασία των ζώων από δυσμενείς καιρικές συνθήκες.

Τα ενδιαιτήματα ζώων πρέπει να είναι:

- α) επανδρωμένα κατ'ελάχιστον, του διοικητικού υπεύθυνου και του αναλαμβάνοντα την υγειονομική επίβλεψη και εποπτείας του ενδιαιτήματος κτηνιάτρου
- β) εξοπλισμένα με τα απαραίτητα όργανα, εργαλεία και σκεύη.

### **Άρθρο 5 (γενικοί υγειονομικοί όροι):**

Για τα ενδιαιτήματα ζώων πρέπει να:

- α) διατίθεται επαρκής χώρος ως αίθουσα παραμονής των ζώων, ώστε να εξασφαλίζεται η άνετη κατάκλιση και μετακίνηση τους.
- β) πλένονται καθημερινώς οι αίθουσες παραμονής των ζώων και γενικά να τηρείται σχολαστική καθαριότητα και να ανανεώνονται όποτε χρειάζεται.
- γ) να διατηρούνται σε άριστη κατάσταση, από άποψη συντήρησης και καθαριότητας, όλα τα σκεύη και τα όλα τα αντικείμενα ή υλικό που χρησιμοποιείται.
- δ) τουλάχιστον κάθε μήνα, να πραγματοποιείται γενική απολύμανση του χώρου, των οργάνων και σκευών, αναγράφοντας την ημερομηνία διενέργειας της στο τηρούμενο βιβλίο.
- ε) πραγματοποιείται με την μέριμνα του διοικητικού υπεύθυνου και με τα απαιτούμενα μέσα η εξόντωση των εντόμων, εξωπαρασίτων και επιβλαβών τρωκτικών.
- στ) το προσωπικό επιλέγεται από ενήλικους, έμπειρους στην περιποίηση των ζώων, με κατάλληλη ενδυμασία και διατηρημένους σε άριστη κατάσταση καθαριότητας.
- ζ) τα αντικείμενα και τα υλικά που χρησιμοποιούνται για την αισθητική περιποίηση, και



για την καθαριότητα του σώματος του ζώου να διατηρούνται σε άριστη κατάσταση και να λαμβάνονται τα ενδεικνυόμενα μέτρα αποφυγής διασποράς μεταδοτικών νοσημάτων.

η) οι υγειονομικοί κανονισμοί τηρούνται με την απαιτούμενη αυστηρότητα, το δε τρίχωμα και λοιπά απορρίμματα συλλέγονται αμέσως μετά από κάθε περιποίηση και τοποθετούνται εντός ειδικού δοχείου φέροντος ερμητικό κάλυμμα.

#### **Άρθρο 6:**

Το άτομο που έχει την υγειονομική επίβλεψη και εποπτεία ενδιαιτήματος ζώων έχει παρακάτω υποχρεώσεις;

α) εξετάζει όλα τα εισερχόμενα ζώα στο ενδιαίτημα.

β) παρακολουθεί την υγιεινή κατάσταση των ζώων και δηλώνει υποχρεωτικά την εμφάνιση λοιμώδους νοσήματος στις αρμόδιες κτηνιατρικές αρχές και γενικά εφαρμόζει τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις περί πρόληψης και καταστολής των μεταδοτικών νοσημάτων.

γ) αναφέρει προς την αρμόδια κτηνιατρική υπηρεσία της περιοχής τους διενεργούμενους προληπτικούς εμβολιασμούς κατά την υποχρεωτική δήλωση της νόσου.

#### **Άρθρο 7 (υποχρέωση τήρησης βιβλίων):**

Τα ενδιαιτήματα ζώων, πέρα από παράγραφο 2 του άρθρου 11 του νόμου 604/1977, τηρούν και τα παρακάτω βιβλία κατάλληλα θεωρημένα και αριθμημένα:

α) βιβλίο επιθεωρήσεων

β) βιβλίο καταχωρήσεως διαγιγνωσκομένων μεταδοτικών νοσημάτων υποχρεωτικής δήλωσης

γ) βιβλίων διενεργουμένων προληπτικών εμβολιασμών εναντίον μεταδοτικών νοσημάτων υποχρεωτικής δήλωσης, καταχωρημένου κάθε είδους εμβολιασμού

δ) βιβλίο πραγματοποιούμενων απολυμάνσεων.

Τα ενδιαιτήματα ζώων πέρα από τα παραπάνω βιβλία τηρούν και βιβλίο υγιεινής κατάστασης εισερχόμενων και εξερχομένων ζώων.

Η επιχείρηση μας έλαβε υπόψη, όλες τις παραπάνω διατάξεις και άρθρα που απαιτούνται από την Κτηνιατρική υπηρεσία για την ομαλή και σωστή λειτουργία της, ενήργησε αναλόγως για την διεκπαιρέωση των σχετικών κανονισμών.

## **ΕΠΙΛΟΓΟΣ**

Σκοπός αυτής της εργασίας ήταν να παρουσιάσει, όσο δυνατόν καλύτερα γίνεται, μία μικρή επιχείρηση, στην οργάνωσή της και την λειτουργία της.

Το εγχείρημα της ίδρυσης μιας επιχείρησης απαιτεί από τον επιχειρηματία ή τα στελέχη της, προσεχτική μελέτη για όλες τις παραμέτρους και τις συνθήκες που αποτελούν το μεγάλο αυτό τομέα της επιχειρηματικής δραστηριότητας, όπως επίσης και την άμεση αντιμετώπιση των προβλημάτων που θα παρουσιαστούν στο εγχείρημα αυτό. Οπωσδήποτε, το περιβάλλον καθεμίας από τις επιχειρήσεις μπορεί να διαφέρει, η έκτασή τους μπορεί να ποικίλει, οι τύποι των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν μπορεί να έχουν σημαντικές διαφορές, ακόμα και οι σκοποί από επιχείρηση σε επιχείρηση μπορεί να διαφέρουν, αλλά όλες οι οργανωμένες επιχειρήσεις επιδιώκουν την

ικανοποιητική επίτευξη των οποιωνδήποτε στόχων που μπορεί να έχουν.

Πέρα από την διαφορετικότητα των χαρακτηριστικών των επιχειρήσεων, η οργάνωση τους αποτελεί σημαντική ευθύνη και μελετώντας σε βάθος τις συνθήκες του περιβάλλοντος της στο μέλλον, σίγουρα θα υπάρξουν κάποιες αποκλίσεις από τους αναμενόμενους στόχους, όμως η γρήγορη αναγνώριση και αντιμετώπισή τους μπορούν να επιφέρουν αποτελέσματα και να διορθώσουν την πορεία της επιχείρησης ώστε να επιτύχει τους στόχους της.

Συνεπώς η λειτουργία και η οργάνωση μιας επιχείρησης αποτελεί μια ωραία ιδέα που κρύβει όμως πολλούς κινδύνους.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ:**

- 1 Γεωργόπουλος Γεώργιος, Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Αθήνα 1989, Εκδόσεις Σμπίλιας.
- 2 Κανελλόπουλος Χαράλαμπος, Διοίκηση Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Επιχειρηματικότητα, 2<sup>η</sup> Έκδοση, Αθήνα 2000.
- 3 Longnecker G. Justin, Moore W. Carlos, Petty J. William, Small Business Management, 9<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Έλλην.
- 4 Κυριαζόπουλος Γ. Παναγιώτης, Σύγχρονες Μορφές Διοίκησης Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Σύγχρονη Εκδοτική.