

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

10^η Διάλεξη Ακεραιότητα και ηθική

ΔΡ. ΝΑΟΥΜ ΜΥΛΩΝΑΣ

Τι είναι Ακεραιότητα;

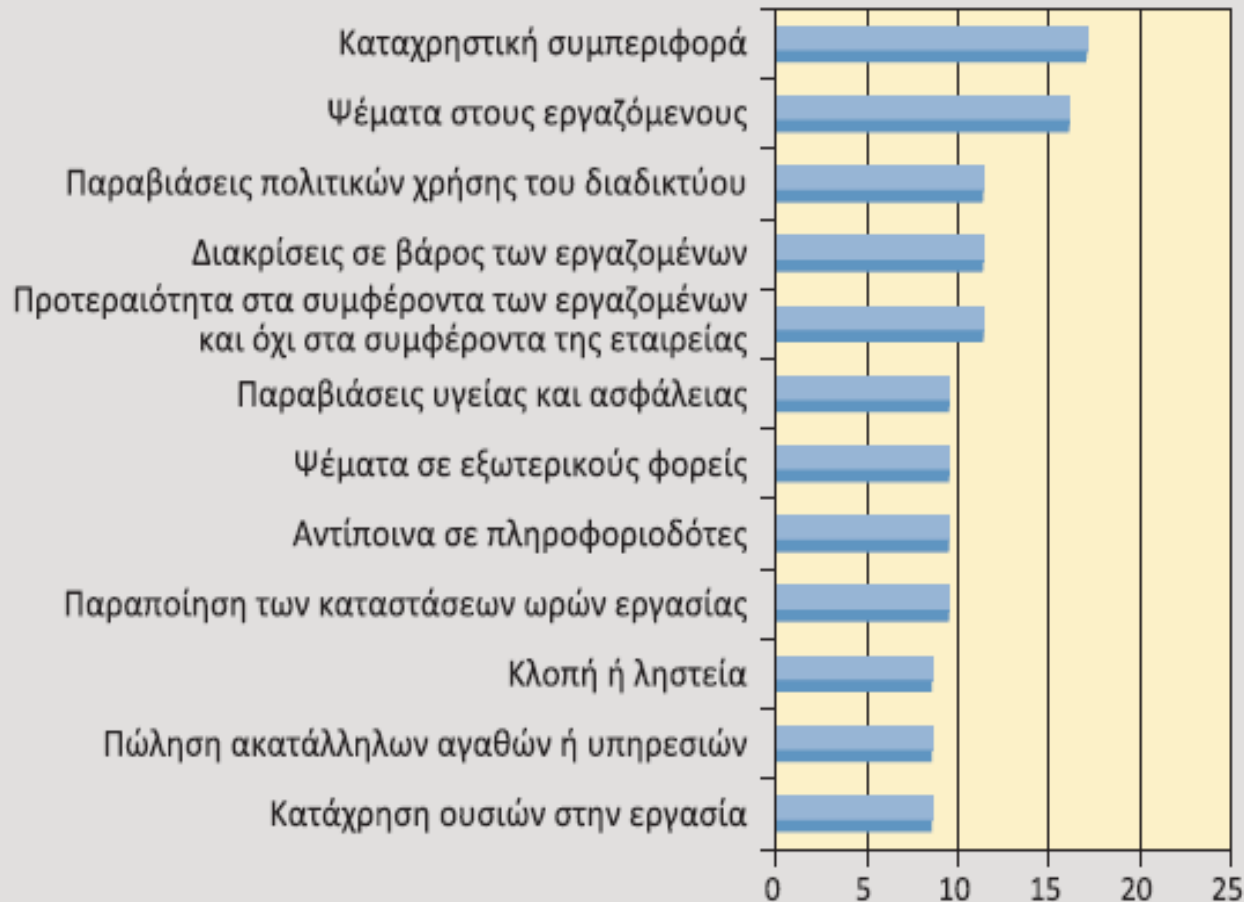
- Μια γενική αίσθηση ειλικρίνειας και αξιοπιστίας που εκφράζεται με μια ισχυρή δέσμευση να πράττεις το σωστό, ανεξάρτητα από τις περιστάσεις.
 - Εντιμότητα, αξιοπιστία και δικαιοσύνη στις επιχειρηματικές πρακτικές
 - Βασικό συστατικό των επιτυχημένων επιχειρηματικών σχέσεων
 - Είναι τόσο το **τι** να κάνουμε όσο το **ποιοι** είμαστε

Οι συχνότερα παρατηρούμενες μορφές ανήθικης συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας

3

Σ Χ Ε Δ Ι Ο

2.1 Οι συχνότερα παρατηρούμενες μορφές ανήθικης συμπεριφοράς στον χώρο εργασίας

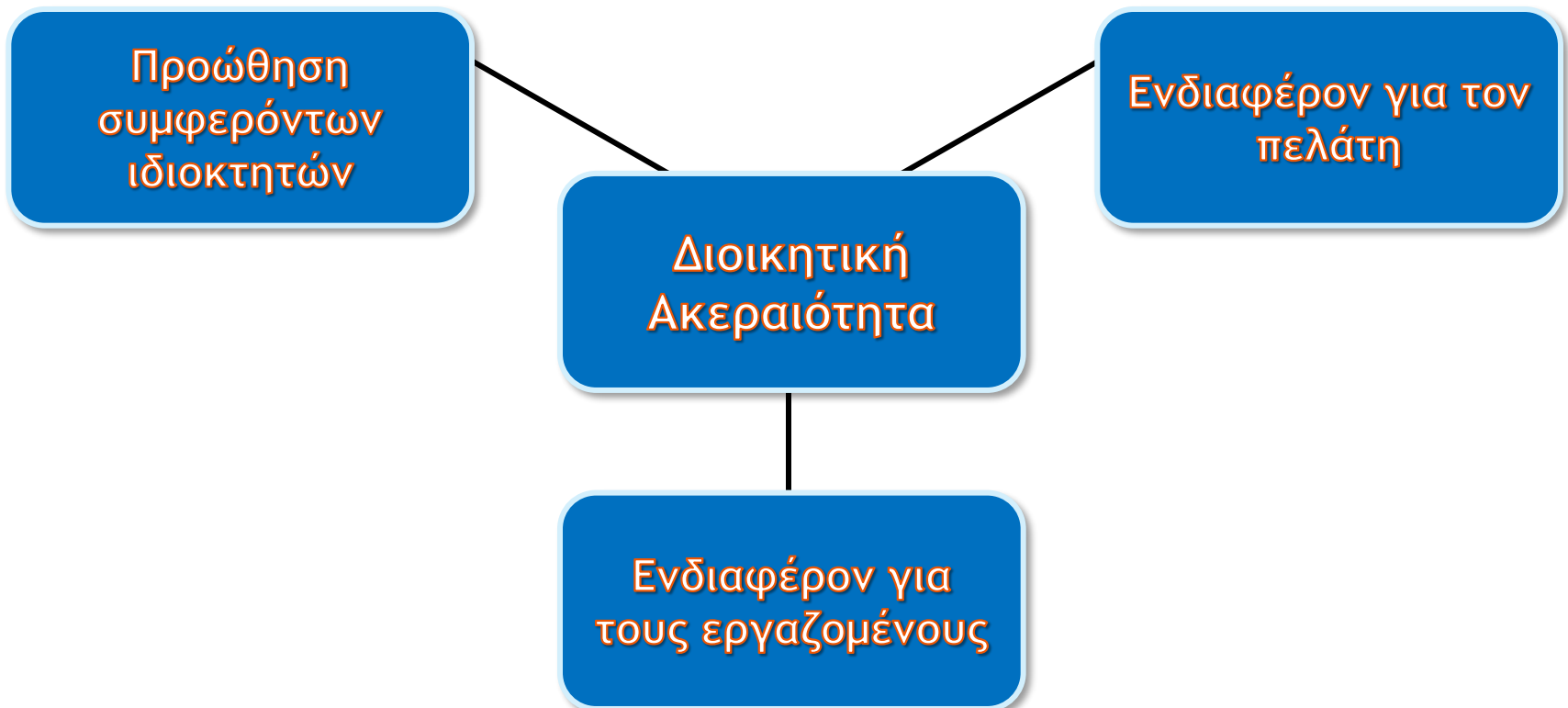


2.2 Τέσσερα είδη ευθυνών για τις μικρές επιχειρήσεις

Είδος ευθύνης	Προσδοκίες της κοινωνίας	Γενική εστίαση
Οικονομική	Υποχρεωτική	Να είσαι κερδοφόρος
Νομική	Υποχρεωτική	Να τηρείς όλους τους νόμους, να συμμορφώνεσαι με όλους τους κανονισμούς
Ηθική	Αναμενόμενη	Να αποφεύγεις τις αμφίβολες πρακτικές
Προαιρετική	Επιθυμητή/Αναμενόμενη	Να είσαι καλός πολίτης και να ανταποδίδεις

Πηγή: Απόσπασμα βασισμένο στο βιβλίο των Carroll/Buchholtz, *Business and Society: Ethics, Sustainability, and Stakeholder Management*, 9e. © 2014 Cengage Learning, σ. 35.

“Big Three” Primary Stakeholders— Owners, Customers, and Employees



Κοινωνική Ευθύνη και Μικρές Επιχειρήσεις

- ▶ **Κοινωνική Ευθύνη:** Οι ηθικές υποχρεώσεις μιας επιχείρησης στην κοινωνία ως ένας καλός πολίτης
 - ❖ Θεωρείται ως το **τίμημα της ελευθερίας** του να λειτουργούν ανεξάρτητα σε μια ελεύθερη οικονομία
 - ❖ Συχνά παίρνει τη **μορφή προσωπικής συνεισφοράς**, εθελοντισμού και συνεισφοράς υπηρεσιών από την εταιρεία και τους εργαζόμενους της



Οι Προκλήσεις και τα Οφέλη της Ακεραιότητας

8

- ▶ Μικρές Επιχειρήσεις και τα Ψέματα Αξιοπιστίας
 - Λόγω περιορισμένων πόρων, οι μικρές επιχειρήσεις μπορεί να υποκύψουν πιο εύκολα σε παραποίηση γεγονότων ή δημιουργία ψευδών εντυπώσεων ώστε να κερδίσουν εμπιστοσύνη.
 - Παράγοντες PRO: προϊόντα (products), εκπρόσωποι (representatives), οργάνωση (organization) – επιφυλάξεις πελατών
- ▶ Πλεονεκτήματα Ακεραιότητας
 - Μπορεί να ενισχύσει την απόδοση της επιχείρησης
 - Το μεγαλύτερο όφελος είναι η εμπιστοσύνη που παράγεται.

Ακεραιότητα και Διαδίκτυο

- Ακεραιότητα και διαδικτυακός κόσμος
 - Στις ηλεκτρονικές αγοραπωλησίες
 - Προστασία των προσωπικών δεδομένων
 - ❖ Ψηφιακές ετικέτες ταυτότητας (Cookies) για τη δημιουργία προφίλ αγοραστικής συνήθειας πελατών σε μία συγκεκριμένη διεύθυνση.
 - ❖ Παρακολούθηση των e-mail και της διαδικτυακής πρόσβασης των εργαζομένων.
 - Προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας
 - ❖ Κατάχρηση δεδομένων πρωτότυπων πνευματικών δημιουργιών, συμπεριλαμβανομένων εφευρέσεων, λογοτεχνικών δημιουργιών και έργων τέχνης, που προστατεύονται από διπλώματα ευρεσιτεχνίας ή πνευματικά δικαιώματα.

Ακεραιότητα και Επιχειρηματικότητα στο Εξωτερικό

- Ηθικός Ιμπεριαλισμός
 - Η πεποίθηση ότι τα ηθικά πρότυπα μιας χώρας μπορούν να εφαρμοστούν παγκόσμια
- Ηθικός Σχετικισμός
 - Η πεποίθηση ότι τα ηθικά πρότυπα υπόκεινται σε τοπική ερμηνεία



Οικοδόμηση μιας Ακέραιας Επιχείρησης

- Τα Θεμέλια της Ακεραιότητας
 - **Υποκείμενες Αξίες:** επιχειρηματικές πρακτικές τις οποίες οι ηγέτες και οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης αντιλαμβάνονται ως σωστές ή λανθασμένες
 - ❖ Διατυπώνονται στη δήλωση της αποστολής και φιλοσοφίας
 - ❖ Η ηθική μίας επιχείρησης επηρεάζει το πως εξωτερικοί παρατηρητές την βλέπουν και αποφασίζουν σε σχέση με αυτή.

Οικοδόμηση μιας Ακέραιας Επιχείρησης (συνέχεια)

- Ηγέτες με Ακεραιότητα
 - Οι ιδιοκτήτες/ηγέτες και οι απόψεις τους περί ηθικής έχουν πιο έντονη επιρροή σε μικρές επιχειρήσεις.
 - Οι ιδιοκτήτες/ηγέτες μπορούν να επιμείνουν, οι εργαζόμενοι να υιοθετήσουν τις ηθικές αρχές τους.
- Η Δημιουργία Ηθικής Οργανωσιακής Κουλτούρας απαιτεί:
 - ✧ Πλήρη δέσμευση σε ηθικά προϊόντα/υπηρεσίες
 - ✧ Ισχυρή, ηθική διοικητική ηγεσία
 - ✧ *Κώδικες ηθικής*: επίσημα πρότυπα συμπεριφοράς των εργαζομένων που διατυπώνονται από τον ιδιοκτήτη μίας επιχείρησης

Ο οργανισμός Γραφεία Καλύτερων Επιχειρήσεων

- Ο οργανισμός **Γραφεία Καλύτερων Επιχειρήσεων** (Better Business Bureaus – BBB στις ΗΠΑ) προωθεί την ηθική συμπεριφορά:
 - Παρέχοντας στους **καταναλωτές δωρεάν πληροφορίες** που θα τους βοηθήσουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις όταν συναλλάσσονται με μια επιχείρηση
 - Δημιουργώντας **κίνητρα για τις επιχειρήσεις** προκειμένου να τηρούν τις ορθές επιχειρηματικές πρακτικές και να αντιμετωπίζουν με σοβαρότητα τις καταγγελίες πελατών
 - Απαντώντας σε ερωτήματα ή λύνοντας διαφορές σχετικά με **αγορές μέσω διαμεσολάβησης ή διαιτησίας**

Η διαδικασία λήψης αποφάσεων για θέματα ηθικής

- 1 → Ορισμός του προβλήματος
- 2 → Προσδιορισμός εναλλακτικών λύσεων
- 3 → Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων
- 4 → Λήψη απόφασης
- 5 → Υλοποίηση απόφασης
- 6 → Αξιολόγηση απόφασης

Μικρές Επιχειρήσεις και Φυσικό Περιβάλλον

- Βιώσιμη Μικρή Επιχείρηση
 - Μια επικερδής επιχείρηση που ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών, δείχνοντας **παράλληλα ενδιαφέρον για το περιβάλλον**.
- Περιβαλλοντισμός
 - Η προσπάθεια προστασίας και διατήρησης του περιβάλλοντος.
 - Μπορεί να οδηγήσει σε **ρυθμίσεις** που επηρεάζουν αρνητικά κάποιες μικρές επιχειρήσεις και δημιουργούν ευκαιρίες για άλλες.
 - Προωθεί **win-win φιλικές προς το περιβάλλον πρακτικές** οι οποίες μειώνουν τα κόστη και εξοικονομούν ενέργεια.

Πράσινες Ευκαιρίες για Μικρές Επιχειρήσεις

