
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»

**«ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ, Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»**

ΚΑΡΑΤΟΛΙΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης

του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση

Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση της Υγείας.

Πειραιάς, 2015

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ



**ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ**

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΥΓΕΙΑΣ»

**«ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ
ΕΡΓΑΣΙΑΣ, Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΚΑΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ
ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ»**

ΚΑΡΑΤΟΛΙΟΥ ΕΙΡΗΝΗ, Α.Μ.: ΔΥ 1315

Επιβλέπων: Κ. Χατζηδήμα Σταματίνα / Καθηγήτρια Πανεπιστημίου Πειραιώς

Διπλωματική Εργασία υποβληθείσα στο Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης

του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την απόκτηση

Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης στη Διοίκηση της Υγείας.

UNIVERSITY of PIRAEUS



DEPARTMENT of ECONOMICS

Πειραιάς, 2015

M.Sc. in Health Management

**“THE INTERPERSONAL RELATIONS IN WORK AREA,
THE SATISFACTION OF WORKERS AND THE WAY
AFFECTING THE QUALITY OF SERVICE”**

KARATOLIOU IRENE

Master Thesis submitted to the Department of Economics of the University of Piraeus
in partial fulfillment of the requirements for the degree of M.Sc. in Health

Management

Piraeus, Greece, 2015

Στην οικογένεια μου

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Στο σημείο αυτό αισθάνομαι την ανάγκη,
να ευχαριστήσω από καρδιάς,
την καθηγήτρια μου, κα ΧΑΤΖΗΔΗΜΑ ΣΤΑΜΑΤΙΝΑ,
για την ανάθεση ενός ιδιαίτερου και σύγχρονου θέματος
στο χώρο της νοσηλευτικής φροντίδας.
Καθώς επίσης, για την αμέριστη συμπαράσταση,
καθ' όλη την διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας,
με τις γνώσεις και την σωστή καθοδήγησή της.

ΟΙ ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, Η ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ Ο ΤΡΟΠΟΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Σημαντικοί όροι: εργαζόμενοι, επιχείρηση, απόδοση, διαπροσωπικές σχέσεις

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι διαπροσωπικές σχέσεις είναι γεγονός πως διαδραματίζουν ένα σπουδαίο ρόλο στη δημιουργία και στη διατήρηση ενός καλού κλίματος συνεργασίας ανάμεσα στα μέλη της ομάδας, στους συναδέλφους σε εργασιακό επίπεδο. Καλές διαπροσωπικές σχέσεις συνήθως σημαίνει ανάπτυξη της συναδελφικότητας και της αλληλεγγύης γεγονός που ενισχύει την ενότητα και την αποτελεσματικότητα της ομάδας.

Από διάφορες εμπειρικές έρευνες, οι οποίες έχουν δημοσιευτεί στη διεθνή βιβλιογραφία, αλλά κυρίως από την καθημερινή εμπειρία προκύπτει πως ο ικανοποιημένος εργαζόμενος είναι αυτός που αποδίδει καλύτερα μέσα στην επιχείρηση. Έτσι, οι επιχειρήσεις προσπαθούν ή θα πρέπει να προσπαθούν να δημιουργούν ομάδες εργασίας στις οποίες τα άτομα να μπορούν να επικοινωνούν και να συνεργάζονται αποτελεσματικά μεταξύ τους, έτσι ώστε να μεγιστοποιείται όσο είναι αυτό δυνατό η απόδοσή τους.

THE INTERPERSONAL RELATIONS IN WORK AREA, THE SATISFACTION OF WORKERS AND THE WAY AFFECTING THE QUALITY OF SERVICE

Keywords: workers, business, performance, interpersonal relations

ABSTRACT

Interpersonal relationship is a crucial factor for creating and maintaining a good climate of cooperation between the team members and colleagues at working level. Good interpersonal relations usually means development of camaraderie and solidarity which fosters the unity and effectiveness of the group.

A number of empirical studies, that have been published in the literature, as well as the everyday experience shows that a satisfied employee becomes a good worker within the enterprise. Therefore, companies try or should endeavor to create working groups in which people can communicate and cooperate effectively, in order to maximize their performance.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

ABSTRACT

Κατάλογος Πινάκων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....1

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο :ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΣΤΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

1.1 Η σημασία του ανθρώπινου δυναμικού.....3

1.2 Ο ανθρώπινος παράγοντας στην εξέλιξη του μάνατζμεντ.....4

1.2.1 Παγκόσμια.....4

1.2.2 Στη Κλασσική Διοικητική Προσέγγιση.....6

1.2.3 Στη Θεωρία του Νέου Μάνατζμεντ.....7

1.3 Η τωρινή κατάσταση στην Ελλάδα.....9

1.3.1 Η Υφιστάμενη Κατάσταση.....9

1.3.2 Ενδεικτικές δράσεις:.....10

1.4 Προσδιορισμός φιλοδοξιών και ρεαλιστικών στόχων.....12

1.5 Μετάβαση εξουσίας για το τομέα ευθύνης.....15

1.6 Σύστημα αναγνώρισης, αμοιβών και κινήτρων.....19

1.7 Νέα οργανωσιακή κουλτούρα.....20

1.8 Γραφειοκρατία και ενδυνάμωση.....21

ΚΕΦΑΛΑΙΟ: 2^ο Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ

2.1 Τι είναι η ποιότητα.....23

2.2 Οι διαστάσεις της Ποιότητας.....26

2.3 Η οικογένεια των προτύπων ISO 9000.....27

2.4 Η Ποιότητα στην Ελλάδα.....28

2.5 Μέτρηση Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα.....30

2.6 Εσωτερικός έλεγχος στο Δημόσιο Τομέα.....32

2.6.1 Διακυβέρνηση του Δημόσιου Τομέα.....32

2.6.2 Διαδικασίες ελέγχου στο Δημόσιο Τομέα.....38

2.6.3 Είδη ελέγχου στη δημόσια διοίκηση.....43

2.6.4 Διαφορές του εσωτερικού ελέγχου στον ιδιωτικό τομέα σε σχέση με το δημόσιο τομέα.....	45
---	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΓΕΣΙΑΣ

3.1 Η ηγετική συμπεριφορά.....	47
3.2 Οι πηγές δύναμης του ηγέτη.....	49
3.3 Πρότυπο ηγετικής συμπεριφοράς.....	51
3.4 Ηγετικά προφίλ.....	54
3.5 Θεωρίες για την ηγεσία και τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του ηγέτη.....	56
3.5.1 Η θεωρία της ιεράρχησης των ανθρώπινων αναγκών του Maslow.....	58
3.5.2 Οι θεωρίες που λαμβάνουν υπόψη τα ατομικά χαρακτηριστικά του ηγέτη.....	61
3.5.3 Θεωρίες οι οποίες εξετάζουν τη συμπεριφορά του ηγέτη.....	62
3.5.4 Θεωρίες ενδεχομένων.....	63
3.5.5 Η ενδεχομενική θεωρία του Fiedler.....	64
3.5.6 Η θεωρία της ηγεσίας των τριών διαστάσεων του Reddin.....	65
3.5.7 Η θεωρία ηγεσίας η οποία προκαλείται από μια κατάσταση σύμφωνα με τους Hersey και Blanchard.....	66
3.5.8 Η θεωρία της ηγεσίας του στόχου του Robert House.....	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

4.1 Ορισμός.....	71
4.2 Μορφές επικοινωνίας.....	72
4.3 Αρχές της επικοινωνίας.....	74
4.4 Παράγοντες που προάγουν την αποτελεσματική επικοινωνία.....	74
4.5 Φραγμοί επικοινωνίας.....	76
4.6 Τεχνικές αποτελεσματικής επικοινωνίας.....	77
4.7 Επικοινωνία σε ομάδες.....	80

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: ΟΡΓΑΝΩΣΙΑΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΚΑΙ ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΣΤΗΝ ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

5.1 Εισαγωγή στην έννοια της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	83
5.2 Παράγοντες που επηρεάζουν την επαγγελματική ικανοποίηση και απόδοση.....	87
5.2.1 Παράγοντες του περιβάλλοντος.....	87
5.2.2 Προσωπικοί παράγοντες.....	89
5.3 Μέθοδοι μέτρησης της επαγγελματικής ικανοποίησης.....	91
5.4 Ο ρόλος της επαγγελματικής ικανοποίησης στην απόδοση των εργαζομένων.....	96
5.5 Οργανωσιακοί παράγοντες, επαγγελματική ικανοποίηση και υγεία.....	98

5.6 Επαγγελματική συνεργασία και ποιότητα φροντίδας του ασθενή.....	100
5.7 Επαγγελματική συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων ενός νοσοκομείου.....	101
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	103
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	105

Κατάλογος Πινάκων

2.6.3 Είδη ελέγχου στη δημόσια διοίκηση

53

Κατάλογος Διαγραμμάτων

2.6.2 Ελεγκτικές Διαδικασίες στο Δημόσιο Τομέα	53
3.5.1 Πυραμίδα των αναγκών του Maslow	68

