



## ΑΚΑΔΗΜΑΙΚΟ ΕΤΟΣ 2012 – 2013

### ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Μέτρηση και Ποσοτικές μέθοδοι στη Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ: Οικονόμου, Κ. Θεμιστοκλής

### ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το σύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, εξαιτίας της πολυπλοκότητας που δημιουργεί ο ανθρώπινος παράγοντας και η διαχείριση της ανθρώπινης συμπεριφοράς, δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα απόλυτα ορθολογικό σύστημα που διέπεται από συγκεκριμένους νόμους και κανόνες αιτίας-αποτελέσματος. Ωστόσο η όσο τον δυνατόν πληρέστερη ανάλυση και περιγραφή της κατάστασης, ενισχύει τη δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης και λήψης αποφάσεων. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο είναι απαραίτητες οι μετρήσεις και η σωστή ποσοτικοποίηση στα πλαίσια της ΔΑΔ. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα μέτρησης βοηθάει ώστε να σχηματιστεί μια καθαρή εικόνα για την αποτελεσματική ή μη λειτουργία του κυρίαρχου παράγοντα στη λειτουργία ενός οργανισμού, δηλαδή τους ίδιους τους εργαζόμενους. Η δυνατότητα αυτή ενισχύεται μέσα από τη χρήση κατάλληλων ποσοτικών μεθόδων καθώς και την έρευνα και τη βελτίωση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας τους. Στην παρούσα εργασία επιχειρείται μια ολοκληρωμένη περιγραφή του συστήματος μέτρησης και των χαρακτηριστικών του στα πλαίσια της ΔΑΔ. Εξετάζονται τόσο οι μεμονωμένες λειτουργίες της όσο και η συνολική απόδοση και επιρροή της στον οργανισμό. Επιπλέον αναλύονται τα μοντέλα μέτρησης της απόδοσης βάσει των οποίων μπορεί να αναπτυχθεί ένα ολοκληρωμένο σύστημα μέτρησης. Με βάση τρεις επιμέρους λειτουργίες της ΔΑΔ, τον προγραμματισμό ανθρώπινου δυναμικού, τη στελέχωση και την αξιολόγηση εργασίας αναλύονται συγκεκριμένες ποσοτικές μέθοδοι που συμβάλουν στη κατεύθυνση της βελτίωσης της αντικειμενικότητας, της ποσοτικής τεκμηρίωσης, του αποτελεσματικού ελέγχου και της διαρκούς βελτίωσης στη διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού. Συγκεκριμένες ποσοτικές μέθοδοι και εργαλεία στις οποίες δύναται βαρύτητα είναι η πολυκριτηριακή ανάλυση και ειδικότερα οι μέθοδοι AHP και TOPSIS, η ασαφής λογική και ιδιαίτερα οι μέθοδοι Fuzzy MCDM, τα νευρωνικά δίκτυα, η ανάλυση παλινδρόμησης, οι χρονοσειρές, οι καμπύλες μάθησης και η ανάλυση Markov. Σε ένα περίπλοκο σύστημα με αρκετούς αστάθμητους παράγοντες, όπως αυτό της ΔΑΔ, η δυνατότητα υπολογισμού βέλτιστων λύσεων περιορίζεται. Ωστόσο η υιοθέτηση ποσοτικών και αναλυτικών μεθόδων σε συμφωνία με τους στρατηγικούς στόχους του οργανισμού στα πλαίσια ενός οργανωμένου συστήματος μέτρησης που καλύπτει όλο το φάσμα των λειτουργιών, προτείνεται ως η πλέον ολοκληρωμένη αντιμετώπιση του ζητήματος της μέτρησης και ποσοτικοποίησης στα πλαίσια της ΔΑΔ.

### ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ



Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού, Δείκτες μέτρησης, Ολοκληρωμένο σύστημα μέτρησης, Ποσοτικές μέθοδοι.