

## ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ



Η προσομοίωση υπηρεσιών HOTS είναι ένα σύγχρονο και ευέλικτο εργαλείο εκπαίδευσης που έχει σχεδιαστεί με σκοπό να διευκολύνει την επίτευξη ενός ευρέως φάσματος αποτελεσμάτων μάθησης.

Χρησιμοποιείται με επιτυχία σε προγράμματα εκπαίδευσης που αφορούν:

- Επιχειρηματίες
- Εργαζόμενους, από προϊσταμένους μέχρι γενικούς διευθυντές
- Στελέχη Δημοσίων Υπηρεσιών
- Σπουδαστές τμημάτων Διοίκησης επιχειρήσεων σε Τεχνολογικά Ιδρύματα και Πανεπιστήμια

Το HOTS λειτουργεί εξίσου καλά είτε ως βασικό στοιχείο μιας σύντομης σειράς μαθημάτων είτε ως τμήμα μιας εκτενούς εκπαίδευσης ή ενός επιμορφωτικού προγράμματος. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως το “επιστέγασμα” μιας σειράς μαθημάτων, για να ενδυναμώσει την επιχειρηματική σκέψη συνδέοντας μεταξύ τους εντελώς ανόμοια στοιχεία του επιχειρησιακού management, ή ως μέσο για την εκπαίδευση συγκεκριμένων δεξιοτήτων, όπως επιχειρησιακή στρατηγική, οικονομική διαχείριση, διαχείριση διαδικασιών ή μάρκετινγκ.

Επειδή λειτουργεί σε ανταγωνιστικό περιβάλλον, το HOTS είναι ιδανικό για σειρές μαθημάτων όπου οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας (team building) και ηγεσίας είναι σημαντικά στοιχεία.

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το HOTS είναι μια εκπαιδευτική προσομοίωση διοίκησης επιχειρήσεων, που λειτουργεί μέσω ενός δικτύου υπολογιστών και το σενάριο αφορά την αναδιάρθρωση και τη διαχείριση ενός μεγάλου ξενοδοχείου .

Οι συμμετέχοντες (16 – 32 άτομα ανά κύκλο) χωρίζονται σε ομάδες, οι οποίες αποτελούν διαφορετικές επιχειρήσεις. Κάθε μια ομάδα καταστρώνει ένα στρατηγικό επιχειρηματικό σχέδιο το οποίο θα εφαρμόσει μέσα από μια σειρά αποφάσεων για μια προσομοιωμένη χρονική περίοδο διάρκειας πέντε (5) ετών, σε ένα απόλυτα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Τα μέλη της κάθε ομάδας αναλύουν τις αιτίες καθώς και τις επιπτώσεις των ενεργειών τους στις περιοχές των Οικονομικών, της Διοίκησης Εσόδων, των Πωλήσεων και του Μάρκετινγκ, της Επιχειρησιακής Λειτουργίας και των Ανθρώπινων Πόρων, ενώ παράλληλα κατανοούν την αλληλεξάρτηση των ανωτέρω δραστηριοτήτων. Οι επί μέρους ομάδες έχουν τη δυνατότητα να συγκεντρώσουν πληροφορίες για την αγορά, μέσα από μια ποικιλία πηγών του προγράμματος τις οποίες και χρησιμοποιούν για να κτίσουν την επιτυχία της επιχείρησής τους ενόψει του έντονου ανταγωνισμού από τους άλλους συμμετέχοντες, οι οποίοι διοικούν άλλες ξενοδοχειακές μονάδες στην ίδια αγορά. Η πρόοδος της κάθε ομάδας μετριέται από τα αποτελέσματά της, συγκρινόμενα με το επιχειρηματικό της σχέδιο και τους στόχους που τα μέλη της έχουν θέσει.

Το HOTS έχει ένα εκτενές σύστημα reporting και εφοδιάζει τους συμμετέχοντες με εκθέσεις πωλήσεων, οικονομικές καταστάσεις, ποσοστιαίες αναλύσεις και απόψεις πελατών & προσωπικού για την ποιότητα και την λειτουργία της επιχείρησης. Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εργαστούν μέσω των αποτελεσμάτων των επιχειρηματικών τους

αποφάσεων, να αναλύσουν αιτίες και αποτελέσματα και στη συνέχεια να χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα των αναλύσεων για να βελτιώσουν τις αρχικές αποφάσεις τους.

Αυτή ακριβώς η κατανόηση του πώς μεμονωμένες αποφάσεις συνδυάζονται και οδηγούν σε ανάπτυξη ή αναχαίτίζουν την πορεία μιας επιχείρησης, είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία στο πραγματικό κόσμο.

Οι χρήστες του HOTS λαμβάνουν μια ετήσια έκθεση Balanced Scorecard, η οποία είναι σε μορφή HTML και μπορεί να προσαρμοστεί τοπικά για μεμονωμένες επιχειρήσεις ή εκπαιδευτικούς οργανισμούς.

Το Balanced Scorecard μετρά την απόδοση σε τέσσερις περιοχές κλειδιά:

- Λειτουργία (Έσοδα, κέρδη & μερίδιο αγοράς)
- Απόδοση για τους μετόχους.
- Ικανοποίηση εργαζομένων
- Ικανοποίηση φιλοξενουμένων (από τις κάρτες και τις έρευνες σχολίου)

Ένα σημαντικό αποτέλεσμα μάθησης από την προσομοίωση είναι η διαπίστωση του πόσο άρρηκτα είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους οι τέσσερις περιοχές κλειδιά και η επίδραση που ασκούν στην επίτευξη της γενικής επιχειρησιακής επιτυχίας. Για παράδειγμα:

Πρέπει να εφαρμόζεται εκ των προτέρων μια επιτυχημένη πολιτική διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού (που μετράται από τα αποτελέσματα ικανοποίησης προσωπικού), για να επιτευχθεί ικανοποίηση των πελατών, η οποία θα οδηγήσει σε αυξανόμενο μερίδιο αγοράς και υψηλότερα εισοδήματα που, εάν ο έλεγχος είναι αποτελεσματικός οδηγεί στην συνέχεια σε:

- αύξηση κερδών, τα οποία μεταφράζονται σε
- υψηλότερες αποδόσεις για τους ιδιοκτήτες (μετόχους).

Ερευνώντας τον τρόπο με τον οποίο αυτή η δομή μπορεί να επιτευχθεί μέσω των επιχειρηματικών αποφάσεων των συμμετεχόντων είναι ένα κεντρικό χαρακτηριστικό γνώρισμα της δυνατότητας που έχει η προσομοίωση να βελτιώνει την εμπορική πληροφόρηση των καταρτιζομένων.

Το HOTS είναι ιδιαίτερα εξατομικεύσιμο, έτσι οι όροι στο επιχειρησιακό περιβάλλον μέσα στην προσομοίωση μπορούν να ρυθμιστούν προκειμένου να απεικονίσουν τρέχουσες, ή επιθυμητές, καταστάσεις. Παραδείγματος χάριν, ένα δύσκολο οικονομικό περιβάλλον αγοράς μπορεί να μοντελοποιηθεί, ενώ και τα διαφορετικά ανταγωνιστικά περιβάλλοντα μπορούν να σχεδιαστούν.

Κατά αυτόν τον τρόπο, οι συμμετέχοντες μπορούν να μάθουν πώς οι εξωτερικοί παράγοντες επηρεάζουν την επιτυχία των επιχειρησιακών αποφάσεων και βλέπουν πώς μια απόφαση που μπορεί να ήταν κατάλληλη σε ένα πλαίσιο είναι λιγότερο κατάλληλη σε ένα άλλο.

### **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΑΘΗΣΗΣ**

Οι σειρές μαθημάτων που χρησιμοποιούν το HOTS μπορούν να εστιάσουν σε αποτελέσματα μάθησης που αφορούν συγκεκριμένες περιοχές και ο κατάλογος που ακολουθεί παρουσιάζει παραδείγματα περιοχών μάθησης που έχουν σε προγενέστερες περιόδους χρησιμοποιηθεί ως επίκεντρο στην προσομοίωση HOTS.

Συνήθως, αρκετές από αυτές τις περιοχές συνδυάζονται σε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα:

### **Marketing**

Η σημασία των συμπληρωματικών προϊόντων και της στρατηγικής τοποθέτησης  
Η αυξανόμενη σημασία της έρευνας αγοράς στα σχέδια ανάπτυξης, αλλά και ως μέθοδος επιχειρησιακής προστασίας

Η ανάγκη για κατάτμηση και διαφοροποίηση

Η σημασία των προσανατολισμένων στην αγορά πολιτικών

Μάρκετινγκ σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον

### **Πωλήσεις**

Η σχέση μεταξύ τιμής, ποιότητας προϊόντων, καθώς και όγκου πωλήσεων

Οι αρχές και οι έννοιες της «Διαχείρισης Εσόδων»

### **Οικονομικά**

Οικονομικές έννοιες και αποτελεσματική χρήση των πόρων

Κεφάλαιο κίνησης, ταμειακές ροές και αποφάσεις επένδυσης

Η σημασία της νοημοσύνης αγοράς για την αποτελεσματική επένδυση

Οικονομική αξιολόγηση επένδυσης: η σημασία της συνεχούς αξιολόγησης απόδοσης

Η διαχείριση του ελέγχου των μισθών για να επιτευχθεί η βέλτιστη απόδοση – να επιτευχθεί η σωστή ισορροπία.

### **Ανθρώπινοι Πόροι**

Η σημασία του χτισίματος ομάδας και της διοίκησης ολικής ποιότητας

Η ανάγκη επένδυσης στους ανθρώπους - αμοιβές, μισθοί και κατάρτιση

Δομημένη κατάρτιση και ανάπτυξη

Η σημασία της αποτελεσματικής επίβλεψης

### **Διοίκηση Λειτουργιών**

Επιχειρησιακές αλληλεξαρτήσεις, εργασία στις ομάδες

Η ανάγκη προγραμματισμού, δράσης και επανεξέτασης

Ορισμός των στόχων και των κριτηρίων μέτρησης απόδοσης

Σχεδιασμός και προϋπολογισμός

Αιτία και αποτέλεσμα των αποφάσεων

### **Ανάπτυξη Διοικητικών Ικανοτήτων**

Ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων

Λήψη αποφάσεων

Συνεργασία μεταξύ τμημάτων

Ομαδική Εργασία / τύποι ομάδων

Ενσωμάτωση της επιχειρησιακής γνώσης