



Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ E-LEARNING ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ KNOWLEDGE MANAGEMENT ΤΩΝ ΣΥΓΧΡΟΝΩΝ ΠΟΛΥΕΘΝΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: PERSICO – HBH

Παρουσίαση Διπλωματικής Εργασίας στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών στην Εφαρμοσμένη πληροφορική

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Μάνθου Βασιλική
Ονοματεπώνυμο φοιτητή: Μπαλτζής Γεώργιος (mai16081)

Θεσσαλονίκη Ιούνιος 2019



Περιεχόμενα παρουσίασης

- Σκοπός της έρευνας
- Συνεισφορά της έρευνας
- Κύριες έννοιες
- Η μελέτη περίπτωσης της εταιρίας Pepsico – Ηβη
- Μεθοδολογία έρευνας ερωτηματολογίου
- Αποτελέσματα της έρευνας
- Γενικά συμπεράσματα



Σκοπός της έρευνας

- Να αποδείξει μέσω της έρευνας στην εταιρία Pepsico ότι το e-learning συμβάλλει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και στο knowledge management των εταιριών.
- Αφού έγινε η συλλογή των άρθρων από τη διεθνή βιβλιογραφία και αφού μελετήθηκαν περιπτώσεις εφαρμογής του e-learning στο σύγχρονο μάνατζμεντ, το ενδιαφέρον στράφηκε στη συλλογή και ανάλυση των δεδομένων από τα ερωτηματολόγια που μοιράστηκαν στους υπαλλήλους της εταιρίας Pepsico.



Συνεισφορά της έρευνας

- Σε θεωρητικό υπόβαθρο, δίνεται η δυνατότητα στον αναγνώστη μέσω της δομημένης βιβλιογραφικής ανασκόπησης να κατανοήσει εις βάθος τις δύο έννοιες που αναλύονται με οργανωμένο τρόπο.
- Περιορισμένος αριθμός ερευνών έχει διεξαχθεί σχετικά με την υιοθέτηση του e-learning σε επιχειρησιακό επίπεδο.
- Πολύτιμα συμπεράσματα για στελέχη επιχειρήσεων, διευθύνοντες συμβούλους, διευθυντές συστημάτων πληροφορικής και διευθυντές ανθρώπινων πόρων οι οποίοι επιθυμούν να ενσωματώσουν το e-learning στις επιχειρηματικές τους διαδικασίες.



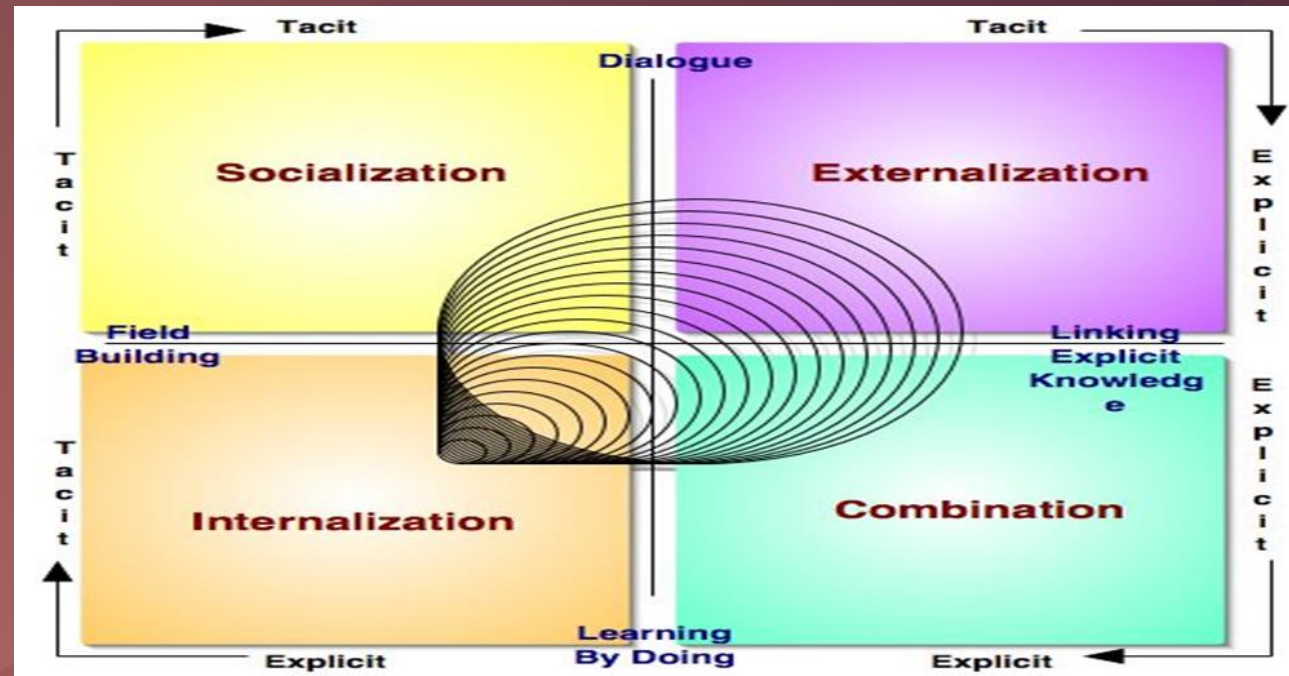
Κύριες έννοιες

E-learning: το E-learning είναι η απόκτηση και η χρήση γνώσης η οποία διανέμεται μέσω των ηλεκτρονικών μέσων (National Center for supercomputing Applications, 2010).

Knowledge management: συστηματική διαχείριση των πόρων που σχετίζονται με τη γνώση, με σκοπό τη δημιουργία αξίας και την επίτευξη των στρατηγικών στόχων. (Frost, 2012)

Κύριες έννοιες

Η σύνδεση του knowledge management με το e-learning



Το μοντέλο SECI των Nonaka και Takeuchi (1995)

Η μελέτη περίπτωσης της εταιρίας Pepsico – Ηβη



Η Pepsico – Ηβη αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες στην Ελλάδα στην κατηγορία των αλμυρών σνακ και μη αλκοολούχων ποτών με ένα χαρτοφυλάκιο που περιλαμβάνει γνωστά και επιτυχημένα brands όπως Lay's, Cheetos, Ruffles, Doritos, Tasty Naturals, Quaker, Pepsi, Ηβη, Lipton.

Η εταιρία επενδύει συνεχώς στην ολοκληρωμένη κατάρτιση και στην προσωπική ανάπτυξη των ανθρώπινου δυναμικού, με απώτερο σκοπό τη μέγιστη εξυπηρέτηση των πελατών και την ανάπτυξη πωλήσεων με το χαμηλότερο κόστος.



Η μελέτη περίπτωσης της εταιρίας Pepsico – Ηβη

1. Διαδικασίες εκπαίδευσης

- Εκπαίδευση προσωπικού πωλήσεων - MKT μέσω σεμιναρίων (θεωρητική και πρακτική)
- Η συχνότητα των σεμιναρίων ήταν 4-5 φορές ετησίως
- Η διεξαγωγή των σεμιναρίων γινόταν ανά την Ελληνική επικράτεια.

Αποτέλεσμα της συγκεκριμένης πολιτικής ήταν το κόστος εκπαίδευσης προσωπικού (ενοικίαση χώρων σεμιναρίων και εξοπλισμού, έξοδα μετακίνησης προσωπικού) να επηρεάζει αρνητικά το ετήσιο budget της εταιρίας.

Το ποσό που εξοικονομείται μέσω της υιοθέτησης του e-learning επανεπενδύεται στην ανάπτυξη του πελατολογίου (επιπρόσθετες παροχές) καθώς και στην προσέλκυση νέου πελατολογίου (κλείσιμο συμφωνιών).



Η μελέτη περίπτωσης της εταιρίας Pepsico – Ηβη

2. Pepsico university: Η ηλεκτρονική πλατφόρμα εκπαίδευσης

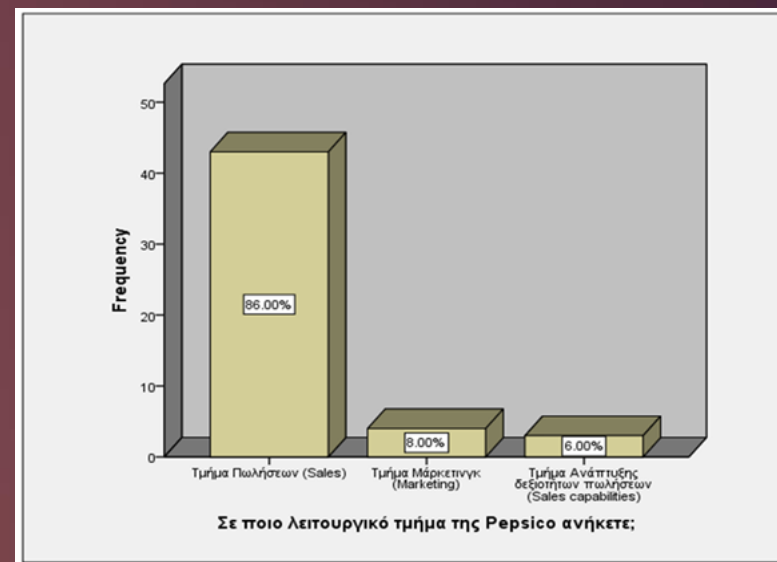
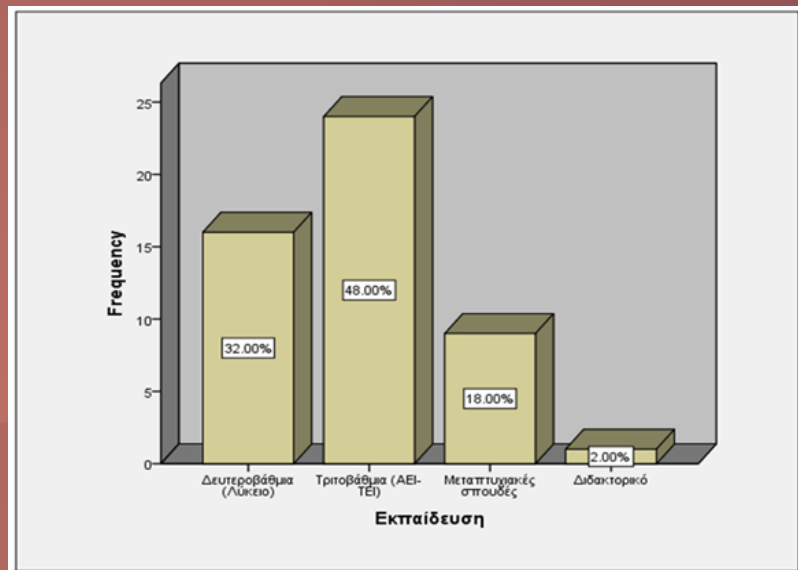
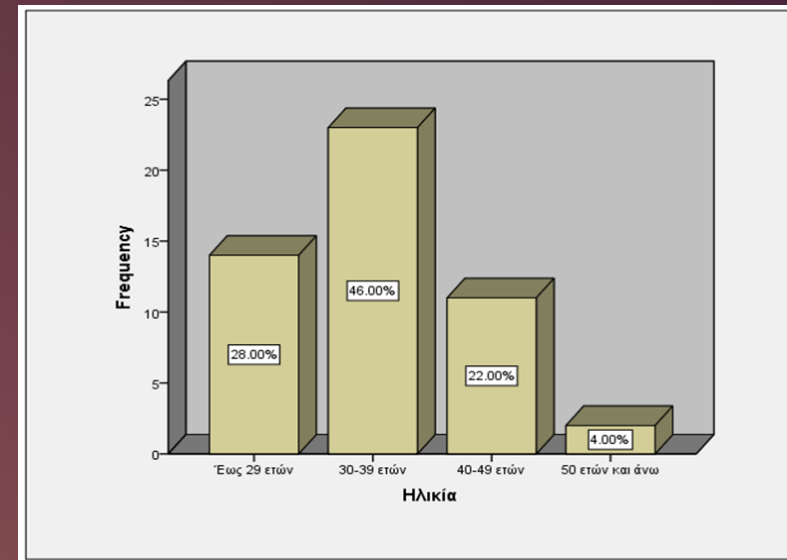
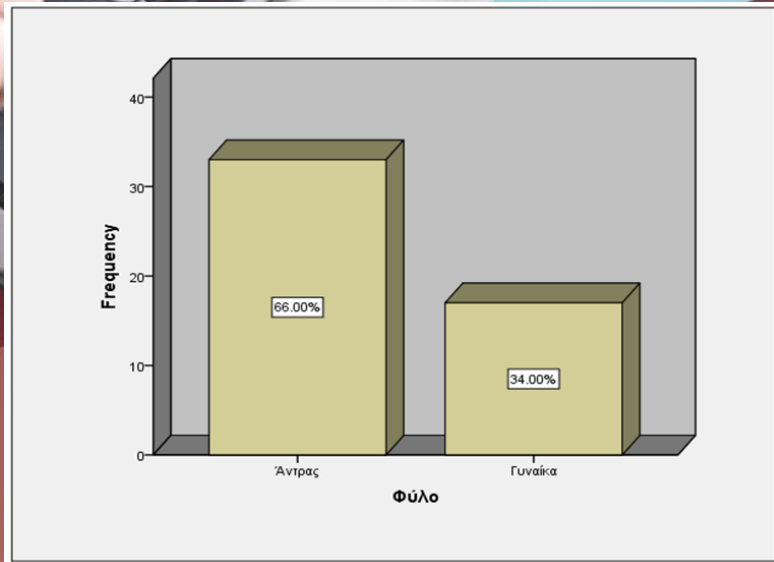




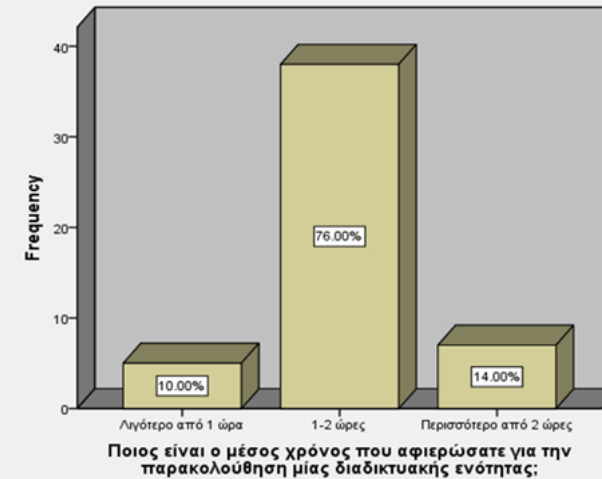
Μεθοδολογία έρευνας ερωτηματολογίου

- Εύρεση σχετικών άρθρων στο Scopus
- Η ηλεκτρονική πλατφόρμα πάνω στην οποία υλοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο της έρευνας ονομάζεται “Surveymonkey”.
- Η επιλογή υπαλλήλων έγινε σύμφωνα με την τήρηση βασικών προϋποθέσεων που ορίστηκαν.
- Άδεια χρήσης του εμπορικού σήματος της Pepsico.
- Δείγμα έρευνας: 50 υπάλληλοι

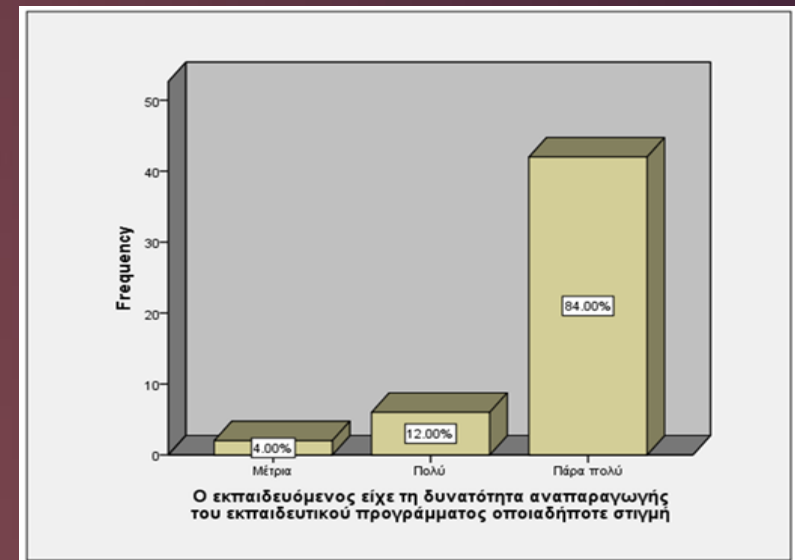
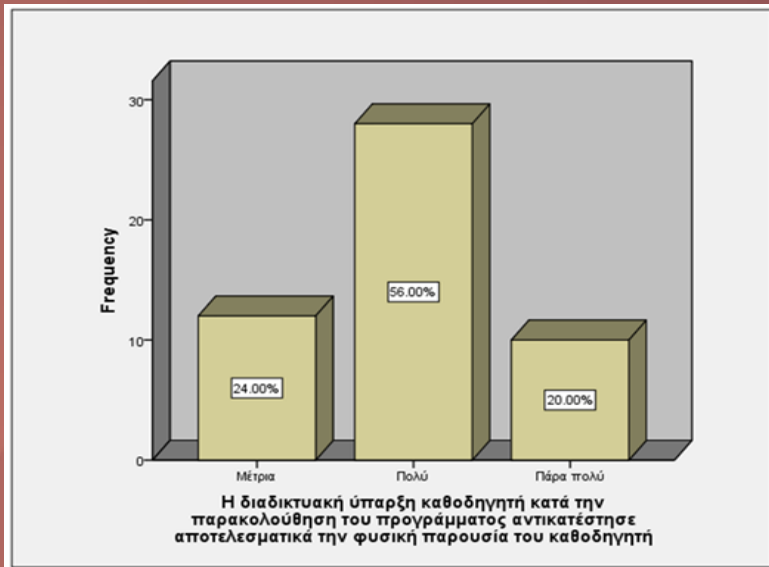
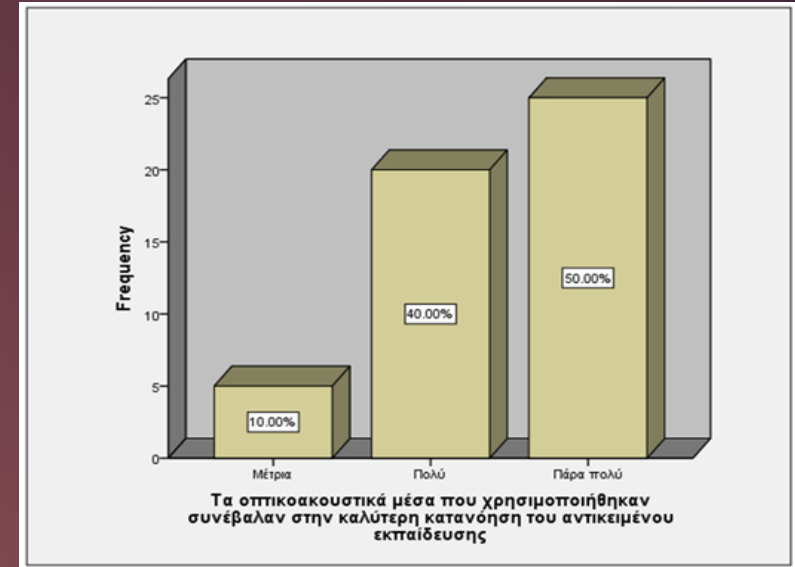
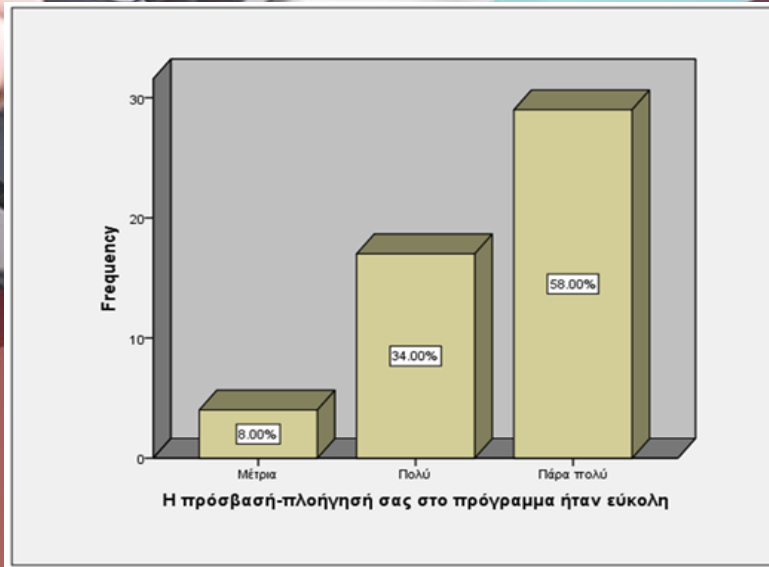
Αποτελέσματα της έρευνας



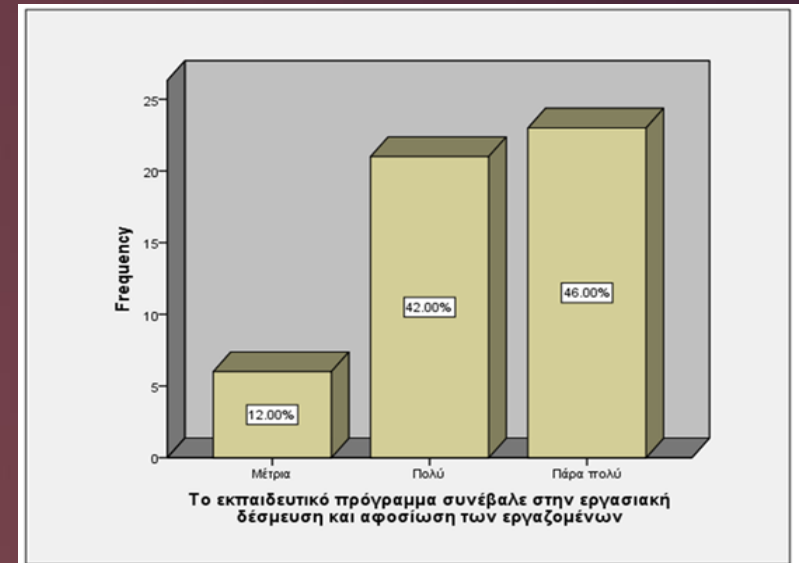
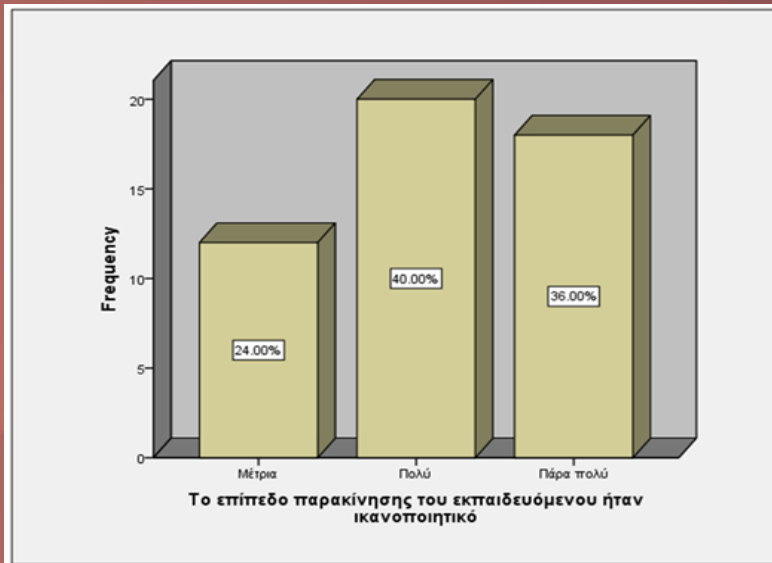
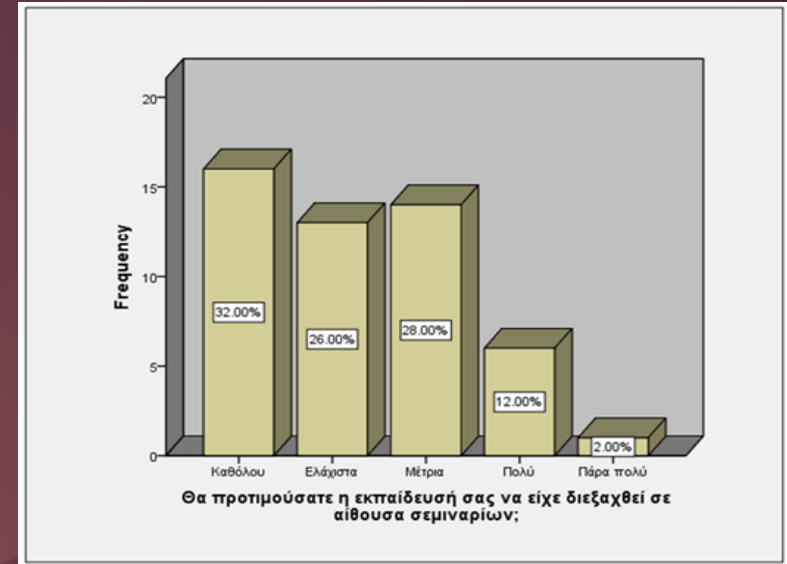
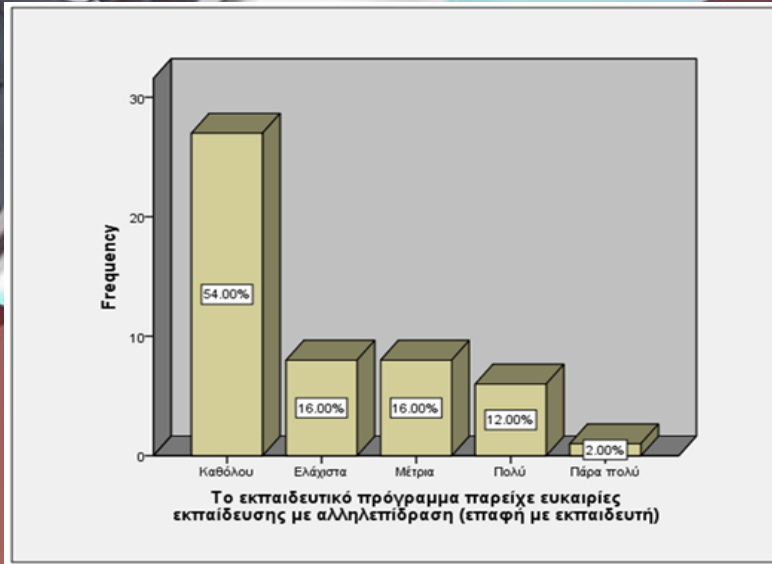
Αποτελέσματα της έρευνας



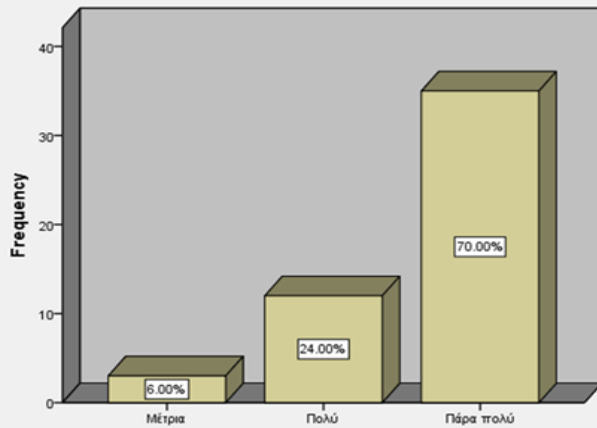
Αποτελέσματα της έρευνας



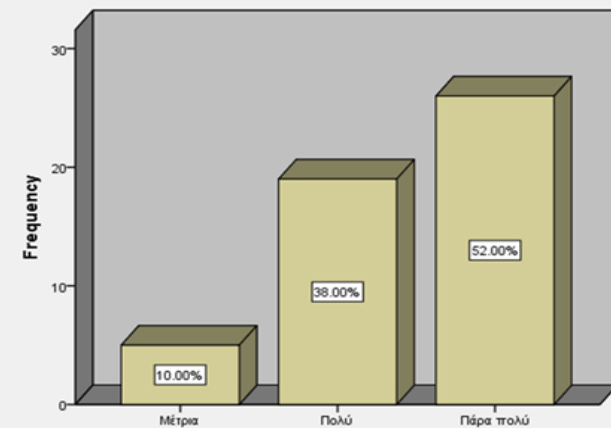
Αποτελέσματα της έρευνας



Αποτελέσματα της έρευνας



Η διαδικτυακή εκπαίδευση συνέβαλε στην εξοικονόμηση χρόνου για τον εργαζόμενο (εκπαίδευση στον προσωπικό του χώρο)

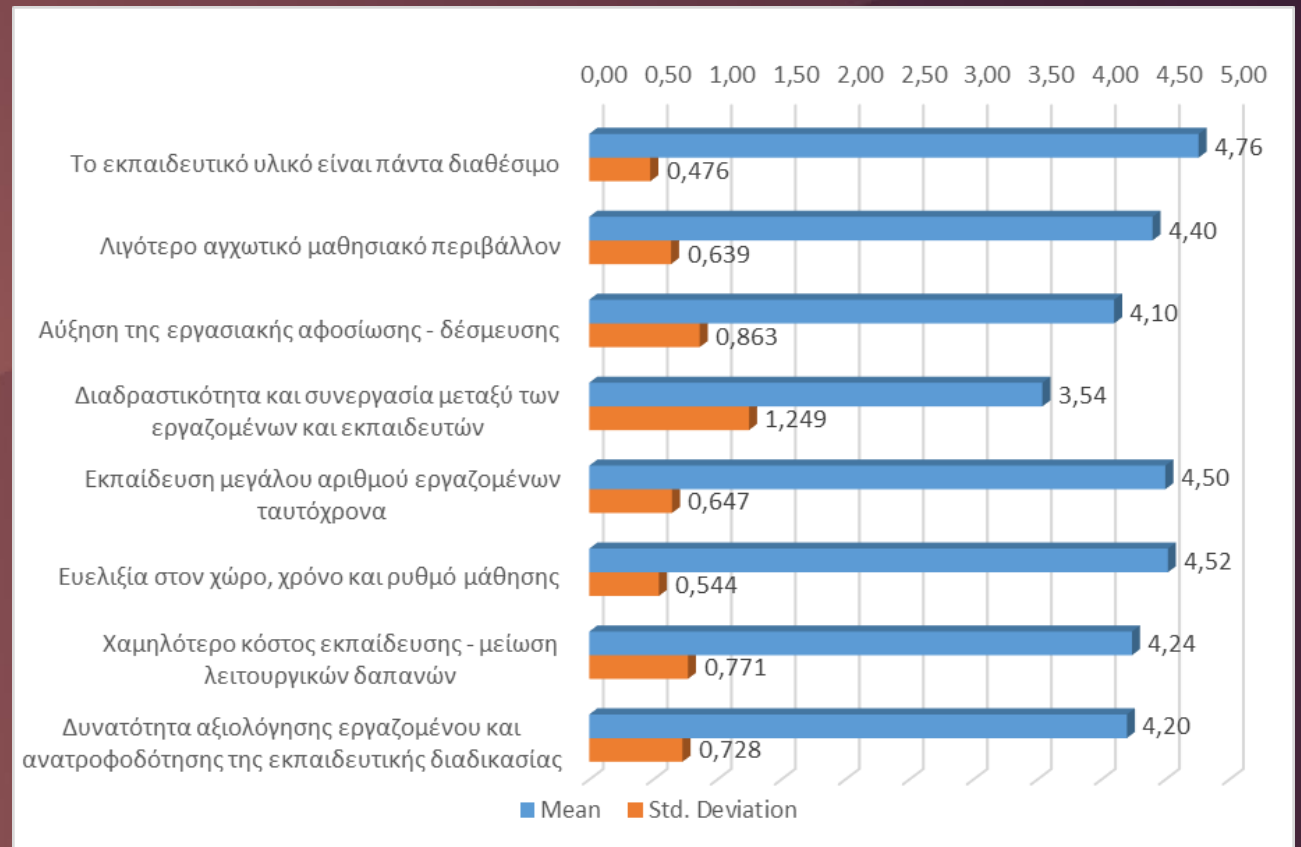


Το πρόγραμμα εκπαίδευσης της εταιρείας συνέβαλε στην εξοικονόμηση οικονομικών πόρων



Αποτελέσματα της έρευνας

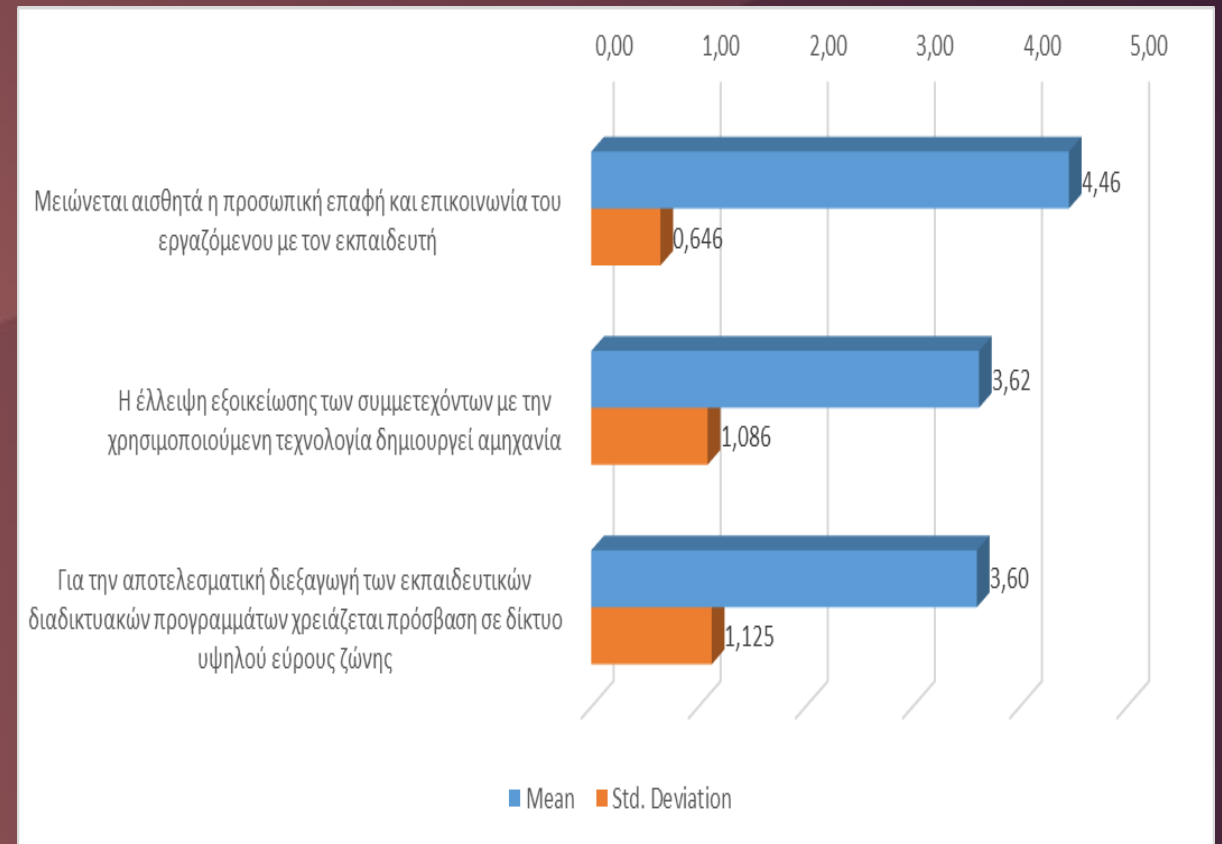
Τα κυριότερα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της διαδικτυακής εκπαίδευσης σε επιχειρήσεις





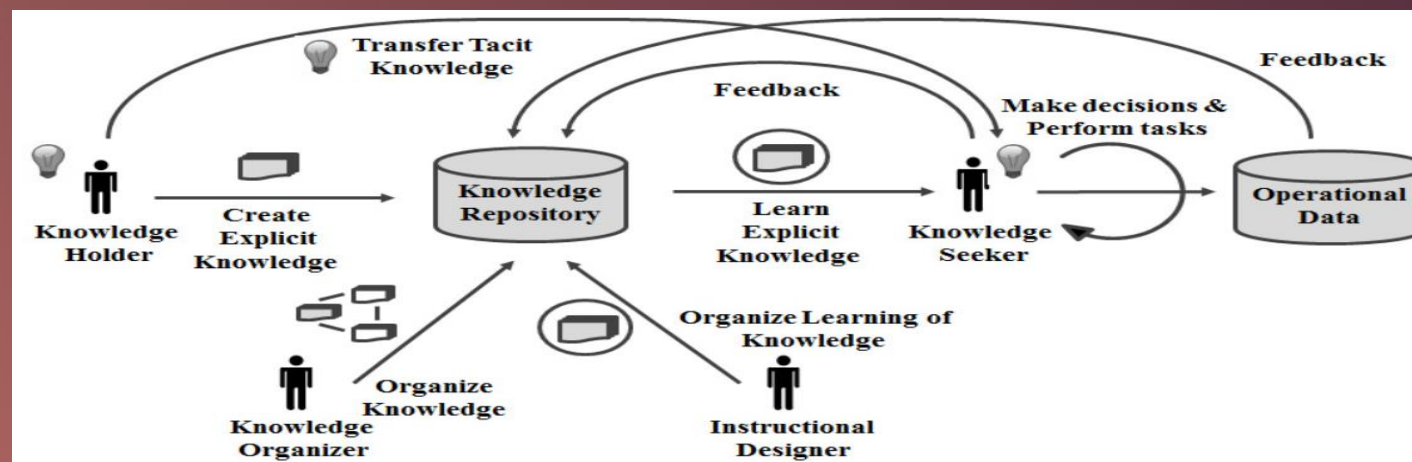
Αποτελέσματα της έρευνας

Τα κυριότερα μειονεκτήματα από την εφαρμογή της διαδικτυακής εκπαίδευσης σε επιχειρήσεις

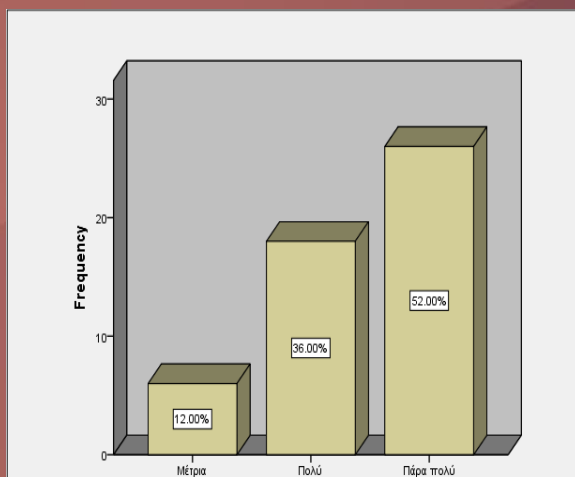


Αποτελέσματα της έρευνας

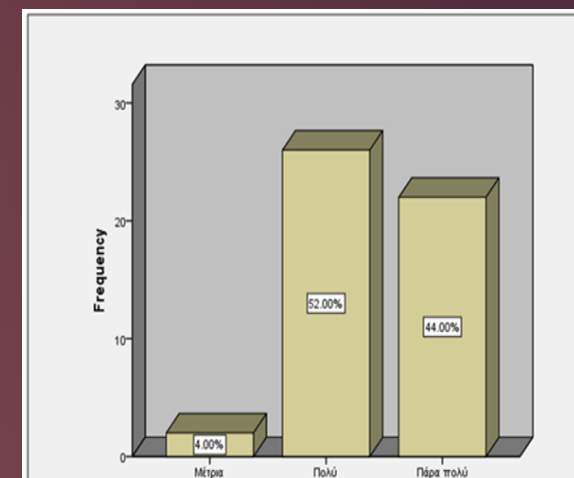
Μοντέλο Woelk, Agarwal, 2002



Αξιολόγηση εκπαιδευτικών ενοτήτων



Ανάπτυξη δεξιοτήτων πωλήσεων

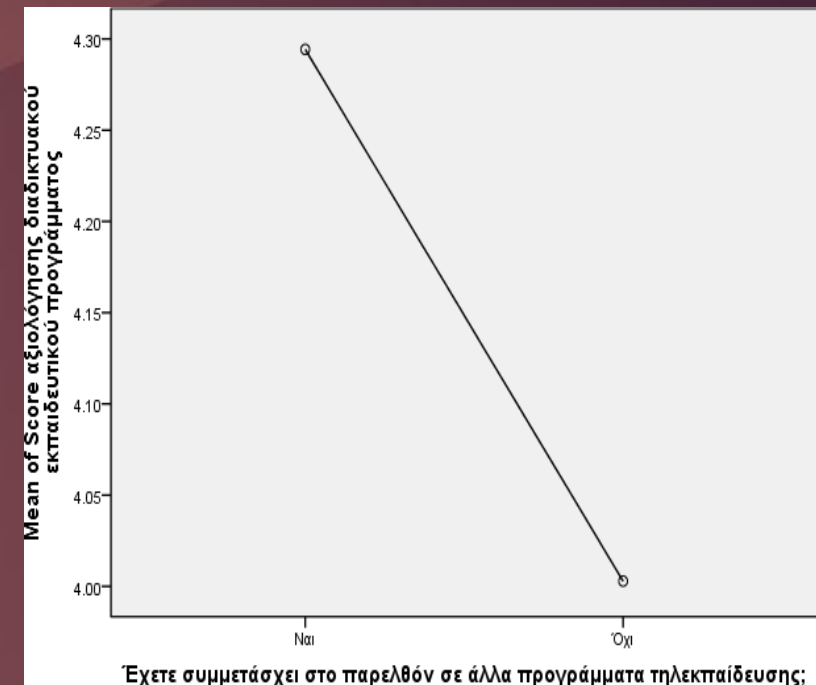
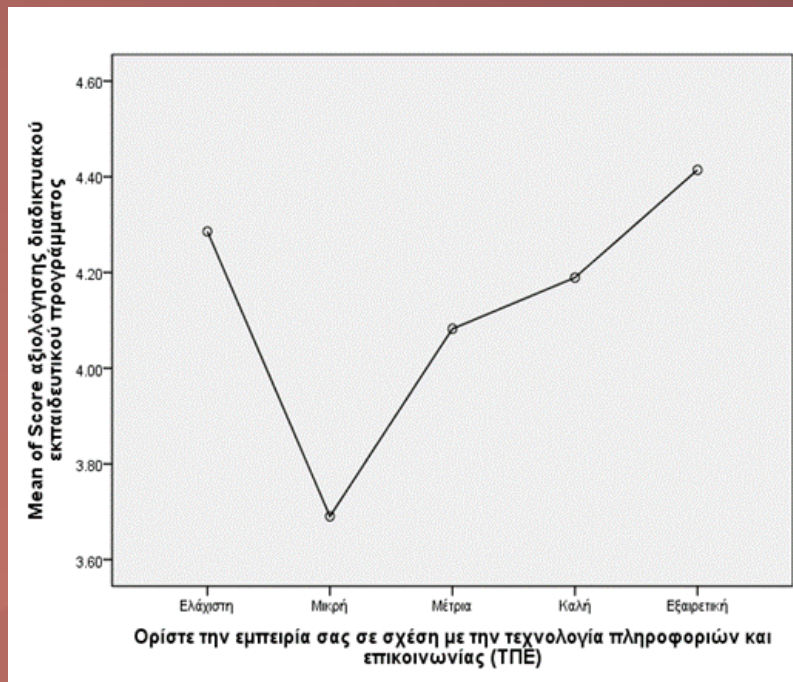




Αποτελέσματα της έρευνας

Ανάλυση ερευνητικών ερωτημάτων

«Πως επηρεάζουν οι δημογραφικοί παράγοντες την διάσταση της αξιολόγησης;»





Γενικά συμπεράσματα

1. Εμπειρία σχετικά με την χρήση Η/Υ και διαδικτύου

- Το 62% των ερωτηθέντων πιστεύει ότι η έλλειψη εμπειρίας σχετικά με την χρήση Η/Υ και διαδικτύου δεν επηρεάζει αρνητικά το χρόνο ολοκλήρωσης μιας εκπαιδευτικής ενότητας.
- Μόλις το 2% εμφανίζει να έχει ελάχιστη εμπειρία (Η/Υ και διαδικτύου).

Συμπέρασμα:

- Ευκολία χρήσης του e-learning προγράμματος
- Ευρεία χρήση των Η/Υ και του διαδικτύου ακόμα και από υπαλλήλους μεγαλύτερων ηλικιών.



Γενικά συμπεράσματα

2. Η μεγιστοποίηση της αλληλεπίδρασης μεταξύ εκπαιδευτών και εκπαιδευόμενων αποτελεί έναν από τους βασικότερους παράγοντες επιτυχίας ενός e-learning προγράμματος.

- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων στην ερώτηση για το εάν η ύπαρξη διαδικτυακού εκπαιδευτή αντικατέστησε την φυσική παρουσία του εκπαιδευτή απάντησε θετικά (56%).
- Στην ερώτηση που αξιολογούσε το e-learning πρόγραμμα για το εάν παρέχει ευκαιρίες αλληλεπίδρασης- επαφής με τον εκπαιδευτή, τα αποτελέσματα ήταν αρνητικά με την πλειοψηφία (54%) να ισχυρίζεται καθόλου και μόλις ένα 2% το αντίθετο.



Γενικά συμπεράσματα

3. Η διαδραστικότητα αποτελεί μία από τις βασικότερες βελτιώσεις ενός e-learning προγράμματος.

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων της εταιρίας Pepsico, σχετικά με την πρόταση βελτίωσης του e-learning προγράμματος, δήλωσε με ποσοστό 70% ότι επιθυμεί την ενίσχυση της διαδραστικότητας.



Γενικά συμπεράσματα

4. Σημεία στα οποία το e-learning συμβάλλει στο knowledge management της εταιρίας

- Η σύνδεση των δύο τεχνολογιών οδηγεί στην δημιουργία ξεχωριστών οικοσυστημάτων μάθησης.
- Συμβάλλει στην διαδικασία μετατροπής της γνώσης του οργανισμού.
- Επαναχρησιμοποίηση των διαθέσιμων πόρων για την παρακολούθηση κοινών εκπαιδευτικών ενοτήτων.
- Βελτίωση της παρακολούθησης τόσο της διαδικασίας του e-learning όσο και της εκπαιδευτικής πορείας των υπαλλήλων.



Σας ευχαριστώ για την προσοχή σας

Ερωτήσεις