

ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

της

ΣΟΦΙΑΣ ΠΑΠΑΣΤΕΦΑΝΑΚΗ, MEd, PhD.

ΑΤΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Όνομα: Σοφία
Επώνυμο: Παπαστεφανάκη
Ημερομηνία γεννήσεως: 21/08/1972
Τηλέφωνο: 6942 064518
Ηλεκτρονική διεύθυνση: sofiaapastefanaki@hotmail.com

ΣΠΟΥΔΕΣ

2006: **Διδάκτωρ Φιλοσοφικής Σχολής**, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης (βαθμός: Λίαν Καλώς). Τίτλος Διδακτορικής Διατριβής: *Ένδοεπιχειρησιακή Εκπαίδευση – Η περίπτωση των τραπεζών*.

1998: **Μεταπτυχιακός Τίτλος στη Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση** (Εκπαίδευση Ενηλίκων) (βαθμός 8,65 Άριστα) Τομέας Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Τίτλος διπλωματικής εργασίας: *Η προσέγγιση της «ανάπτυξης ικανοτήτων» στην εκπαίδευση των Εκπαιδευτών Ενηλίκων*.

1994: **Πτυχίο Φιλοσοφικής Σχολής - Τμήμα Φιλοσοφίας, Παιδαγωγικής (& Ψυχολογίας)** (βαθμός 7,9 Λίαν Καλώς) του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης.

ΠΡΟΣΘΕΤΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ

2001: **Πιστοποιητικό Μεταπτυχιακής Επιμόρφωσης στην Οργανωσιακή Μάθηση (Organisational Learning)** του Μεταπτυχιακού Προγράμματος Master of Business Administration, University of Plymouth, UK.

2001: **Πιστοποιητικό Μεταπτυχιακής Επιμόρφωσης στην Ανοικτή και Εξ' Αποστάσεως Εκπαίδευση** από τη Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

1998: **Ευρωπαϊκό Δίπλωμα στην Εκπαίδευση και Κατάρτιση**, από το Πανεπιστήμιο της Φλωρεντίας –στο πλαίσιο του Προγράμματος ERASMUS της Ε.Ε.

ΥΠΟΤΡΟΦΙΕΣ

1998: **Υποτροφία του Ιδρύματος Κρατικών Υποτροφιών** (κατόπιν εξετάσεων) για την εκπόνηση της Διδακτορικής Διατριβής.

1996: **Υποτροφία ERASMUS** για την τρίμηνη υλοποίηση Μεταπτυχιακής Έρευνας στη Μονάδα Έρευνας Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης, Πανεπιστήμιο City του Λονδίνου.

1.Προπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών:

1.α. Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο: Οκτώβριος 2019 – Ιούνιος 2021

Συμβασιούχος Διδάσκουσα του Π.Δ. 407/1980 μερικής απασχόλησης με πλήρη προσόντα, Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού για την εκτέλεση διδακτικού, ερευνητικού και εξεταστικού έργου.

α) Διδασκαλία των μαθημάτων «Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων», «Ηγεσία και Διοίκηση Αλλαγής», «Οργανωσιακή Συμπεριφορά», και «Διοικητική Δεοντολογία και Πρακτική».

β) Επίβλεψη πτυχιακών εργασιών

1.β.Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης: Οκτώβριος 2006 – Σεπτέμβριος 2019

Συμβασιούχος Επιστημονική Συνεργάτης ΤΕΙ Κρήτης με πλήρη προσόντα, Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων με ωριαία αντιμισθία αλλά και ως Συμβασιούχος Εκπαιδευτικός πλήρους απασχόλησης

α) Διδασκαλία των μαθημάτων «Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων», «Οργανωσιακή Συμπεριφορά», «Επιχειρησιακή Επικοινωνία», «Διοικητική Δεοντολογία και Πρακτική», «Μεθοδολογία Έρευνας» και «Δημόσιες Σχέσεις»

β) Επίβλεψη πενήντα δύο (52) Πτυχιακών Εργασιών

γ) Διδασκαλία σε φοιτητές ERASMUS στην Αγγλική του μαθήματος «Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων» από Οκτώβριο 2008 έως Ιανουάριο 2013

2. Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών:

2.α. Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο: Φεβρουάριος 2020- έως σήμερα

Συμβασιούχος Επιστημονική Συνεργάτης με πλήρη προσόντα, ΠΜΣ Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού, Διδασκαλία του Μαθήματος **‘Μάνατζμεντ και Ηγεσία στις Τουριστικές και Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις’**

2.β.Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης: Νοέμβριος 2018 – Μάρτιος 2019

Συμβασιούχος Επιστημονική Συνεργάτης με πλήρη προσόντα, ΠΜΣ Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας και Τουρισμού, Διδασκαλία του Μαθήματος **‘Μάνατζμεντ και Ηγεσία στις Τουριστικές και Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις’**

2.γ.Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο: Οκτώβριος 2007-έως σήμερα

Καθηγήτρια Σύμβουλος Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, Σχολή Ανθρωπιστικών Σπουδών, ΜΠΣ Επιστήμες της Αγωγής, Θεματική Ενότητα **‘Εισαγωγή στην Εκπαίδευση Ενηλίκων’:**

α) Εξ Αποστάσεως και Δια ζώσης διδασκαλία σε Τμήματα φοιτητών και

β) Επίβλεψη εξήντα έξι (66) Μεταπτυχιακών Διπλωματικών Εργασιών.

2.δ. Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο: Μάρτιος 2021-έως σήμερα

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Οργάνωση και Διοίκηση για Μηχανικούς, Επίβλεψη 8 Διπλωματικών Εργασιών.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ
(Συγχρηματοδοτούμενα από το ΕΚΤ ΕΕ και Αυτοχρηματοδοτούμενα)

10/05/2021 – 31/08/2021 **Συμβουλευτικές Υπηρεσίες-On the Job Training**, στο Πρόγραμμα «Συνεργασία με τη Χαλκιάδα Α.Ε. για Έρευνα Ικανοποίησης Προσωπικού 2021 και Συμβουλευτική Αναδιοργάνωσης».

04/03/2020 – 24/04/2020 **Κέντρο Δια Βίου Μάθησης Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου**: Επιστημονική Υπεύθυνη και Εισηγήτρια στο Σεμινάριο «Εκπαιδευτική Ηγεσία και Διοίκηση της Εκπαίδευσης» (60 ώρες).

06/02/2017 – 06/03/2017 **ΟΑΕΔ ΛΑΕΚ (Λογαριασμός για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση) ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ**: Εισηγήτρια στο Πρόγραμμα «Μεθοδολογία Διδασκαλίας» σε καθηγητές της Αγγλικής ως ξένης γλώσσας (32 ώρες).

14/01/2017 – 01/04/2017 **Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, Περιφερειακή Διεύθυνση Α/θμιας και Β/θμιας Εκπαίδευσης Κρήτης, ΚΕΣΥΠ Ηρακλείου**, Εισηγήτρια στο Σεμινάριο Επιμόρφωσης Εκπαιδευτικών με θέμα: «Εκπαίδευση Ενηλίκων: από τη θεωρία στην πράξη» (6 ώρες).

08/02/2016 – 24/02/2016 **ΟΑΕΔ ΛΑΕΚ (Λογαριασμός για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση) ΚΕΚ ΓΣΕΒΕΕ**: Εισηγήτρια στο Πρόγραμμα «Μεθοδολογία Διδασκαλίας» σε καθηγητές της Αγγλικής ως ξένης γλώσσας (16 ώρες).

04/11/2015 – 14/12/2015 **Κέντρο Δια Βίου Μάθησης II** Ευρωπαϊκή Πρόοδος: Εισηγήτρια στο Αυτοχρηματοδοτούμενο Πρόγραμμα «Εκπαίδευση Εκπαιδευτών» (42 ώρες).

15/10/2015 - 25/10/2015 **Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής της ΓΣΕΕ**: Εισηγήτρια στο Πρόγραμμα Δια Βίου Εκπαίδευσης από τους Κοινωνικούς Εταίρους «Εκπαίδευση Εκπαιδευτών και Ποιότητα στη Δια Βίου Μάθηση» (70 ώρες).

01/10/2015 – 22/10/2015 **Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων ΓΣΕΒΕΕ**: Εισηγήτρια στο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης και Δια Βίου Μάθησης «Εκπαίδευση Εκπαιδευτών και Ποιότητα στη Δια Βίου Μάθηση» (70 ώρες).

15/09/2014-01/10/2014 **Κέντρο Δια Βίου Μάθησης II** Ανέλιξις: Εισηγήτρια στο Αυτοχρηματοδοτούμενο Πρόγραμμα Επιμόρφωσης Υποψήφιων για πιστοποίηση εκπαιδευτικής επάρκειας ΕΟΠΠΕΠ (Εθνικού Οργανισμού Πιστοποίησης Προσόντων) Εκπαιδευτών Ενηλίκων (16 ώρες).

01/07/2013-29/07/2013 και 16/09/2013-08/10/2013 **Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων της ΓΣΕΒΕΕ**: Εισηγήτρια στο Πρόγραμμα «Αρχές και Μέθοδοι Εκπαίδευσης Ενηλίκων Προσαρμοσμένες στις Ιδιαιτερότητες των Μικρών Επιχειρήσεων» (35 ώρες και 30 ώρες).

31/03/2012 – 01/04/2012 και 07/04/2012 – 08/04/2012 **Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Πρόνοιας:** Εκπαιδύτρια των Αξιολογητών Εκπαιδευτικής Επάρκειας των Εκπαιδευτών Ενηλίκων του ΕΟΠΠΕΠ (25 ώρες).

22/06/2012 – 27/06/2012 **Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:** Εισηγήτρια στο «Πρόγραμμα Επιμόρφωσης Δημοσίων Υπαλλήλων στις Θεωρίες Μάθησης Ενηλίκων» που υλοποίησε το ΕΚΔΔΑ (29 ώρες).

5/11/2010-22/11/2010 **ΚΕΚ Τεχνικές Σχολές του Επιμελητηρίου Ηρακλείου:** Εκπαιδύτρια στο Αυτοχρηματοδοτούμενο Πρόγραμμα Κατάρτισης Επιχειρηματιών «Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού – Επιχειρηματικό Σχολείο» (13 ώρες).

01/11/2007-30/05/2008 **ΥΠΕΠΘ-Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων:** Εκπαιδύτρια Εκπαιδευτών στο Πρόγραμμα 'Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών Ενηλίκων' του ΚΕΕΕΝΑΠ (Κέντρο Εκπαίδευσης Επιμόρφωσης Ενηλίκων από Απόσταση) της Γενικής Γραμματείας Εκπαίδευσης Ενηλίκων του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων (100 ώρες).

09/2001 – 06/2002 **Πρόγραμμα Πιστοποίησης Εκπαιδευτών 7307 του City & Guilds του Λονδίνου, στο Ην. Βασίλειο:** Διδασκαλία των ενοτήτων 'Needs Assessment, Aims and Objectives', 'Adult Learning', 'Adult Teaching', 'Evaluation of Adult Training'.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

1999-2000: Υπεύθυνη για τη Διαμορφωτική και τη Συνολική Αξιολόγηση του Προγράμματος 'Ενδο-υπηρεσιακή Επιμόρφωση Φιλολόγων' το οποίο υλοποιήθηκε από τον Τομέα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και χρηματοδοτήθηκε από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και το Β'Κ.Π.Σ./Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.

1997-1999: Μέλος της Επιστημονικής Ομάδας η οποία ήταν υπεύθυνη για το σχεδιασμό, την οργάνωση, την υλοποίηση και την αξιολόγηση του πανελλήνιας εμβέλειας Υποέργου 'Ενδοσχολική Επιμόρφωση Εκπαιδευτικών' της Ενέργειας 'Επιμόρφωση Εκπαιδευτικών' του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Γ'ΚΠΣ/Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ.- υπεύθυνη για τα προγράμματα των περιφερειών Κρήτης και Πειραιά.

1996-1997: Συμμετοχή στη διοργάνωση και υλοποίηση του Προγράμματος «Εκπαίδευση Ενηλίκων για τα μέλη των Ευρωπαϊκών Εργατικών Σωματείων»,

το οποίο υλοποιήθηκε από τον Τομέα Παιδαγωγικής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και χρηματοδοτήθηκε από το Πρόγραμμα SOCRATES της Ε.Ε

1996-1997 και 1999-2001: Συμμετοχή ως ερευνήτρια στο ερευνητικό έργο "Έρευνα των Σχολικών Βιβλίων", το οποίο διεξήχθη από τον Τομέα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και χρηματοδοτήθηκε από τη **Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας**.

1996: Έρευνα για την Εκπαίδευση των Εκπαιδευτών Ενηλίκων στο Ην. Βασίλειο, **Continuing Education Research Unit, City University**, Λονδίνο.

1995: Συμμετοχή ως ερευνήτρια στο ερευνητικό έργο "Θέματα Επικοινωνίας Γονέων – Εκπαιδευτικών στα σχολεία Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα", το οποίο διεξήχθη από τον Τομέα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και χρηματοδοτήθηκε από το **Πρόγραμμα TASK FORCE** της Ε.Ε.

ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΕΙΣ

Μονογραφία:

Παπαστεφανάκη Σ. (2002). *Ανάπτυξη και αξιολόγηση των ικανοτήτων των Εκπαιδευτών Ενηλίκων*, μονογραφία στη σειρά εκδόσεων 'Παιδαγωγικές Μελέτες και Έρευνες'. Θεσσαλονίκη: Κυριακίδης.

Σε Επιστημονικά Περιοδικά με Κριτές και Συνέδρια:

Papastefanaki, S. (2007). Human Resource Training and Development in Business and Industry: A Model for Practice, στο G. Papadourakis & I. Lazaridis (eds) *Proceedings of the 5th International Conference on New Horizons in Industry, Business and Education*, Heraklion: TEI of Crete, pp. 255-260.

Papastefanaki, S. (2007). Computer-Based Learning in Continuing Education, στο *8th International Conference on Computer-Based Learning in Science*, Heraklion: TEI of Crete, 30 June-6 July 2007.

Παπαστεφανάκη Σ. (2008). Σύγχρονες Τάσεις στην Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού στις Τουριστικές Επιχειρήσεις, στο *Πανελλήνιο Συνέδριο 'Μάρκετινγκ & Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων: Σύγχρονες και Καινοτόμες Προσεγγίσεις'*, Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων και Κέντρο Τεχνολογικής Έρευνας Κρήτης, Ηράκλειο 29-31 Μαΐου 2008. (Το άρθρο επελέγη από την Επιστημονική Επιτροπή του Συνεδρίου για να δημοσιευθεί στο Περιοδικό Τουριστικά Θέματα, βλέπετε ακολούθως).

Παπαστεφανάκη Σ. (2008). Σύγχρονες Τάσεις στην Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού στις Τουριστικές Επιχειρήσεις. *Τουριστικά Θέματα*, 6, Σεπτέμβριος, σσ. 58-70.

Παπαστεφανάκη Σ. (2009). Το Προσωπικό της Εκπαίδευσης στις Τράπεζες – επαγγελματικό προφίλ, δραστηριότητες και αυτό-αντίληψη ρόλου του προσωπικού ενδοεπιχειρησιακής εκπαίδευσης στις τράπεζες. *Εκπαίδευση Ενηλίκων*, 16, σσ. 11-21.

Παπαδιονυσίου, Ν., Ανάγνου, Ε. & **Παπαστεφανάκη, Σ.** (2019). Κίνητρα συμμετοχής κρατούμενων γυναικών σε προγράμματα εκπαίδευσης. *Διεθνές Επιστημονικό Περιοδικό 'Εκπαιδευτικός Κύκλος'*, 7(1), σσ. 121-137.

Παπαδιονυσίου, Ν., Ανάγνου, Ε. & **Παπαστεφανάκη, Σ.** (2019). Οφέλη από τη συμμετοχή κρατούμενων γυναικών σε προγράμματα εκπαίδευσης. *Επιστημονικό Περιοδικό Εκπαίδευση Ενηλίκων και Πολιτισμός στην Κοινότητα*, 25. Διαθέσιμο στο <http://cretaadulteduc.gr/blog/?p=1260>

Ψαρρά, Ν., **Παπαστεφανάκη, Σ.** & Ανάγνου, Ε. (2019). Επιμορφωτικές ανάγκες των εκπαιδευτικών δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σχετικά με το φαινόμενο των εξαρτήσεων των εφήβων μαθητών. *Διεθνές Επιστημονικό Περιοδικό 'Εκπαιδευτικός Κύκλος'*, 7(2), σσ. 68-85.

Μαντζαβέλα, Κ. & **Παπαστεφανάκη, Σ.** (2019). Η Δραματοθεραπεία ως τεχνική εκπαίδευσης ενηλίκων στην επιμόρφωση εκπαιδευτικών. *Εκπαίδευση Ενηλίκων*, 44, σσ. 36-45.

Βουλγαράκη, Κ., **Παπαστεφανάκη, Σ.** & Ανάγνου, Ε. (2020). Διαχείριση προβλημάτων συμπεριφοράς μαθητών στην τάξη –απόψεις των καθηγητών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης Νομού Ηρακλείου. *Διεθνές Επιστημονικό Περιοδικό 'Εκπαιδευτικός Κύκλος'*, 8(2), σ.52-70 .

Βουλγαράκη, Κ. & **Παπαστεφανάκη, Σ.** (2020). Επιμορφωτικές ανάγκες εκπαιδευτικών στην αποτελεσματική διαχείριση προβλημάτων συμπεριφοράς μαθητών στο πλαίσιο της σχολικής τάξης. *Νέος Παιδαγωγός*, τ.18, σ. 391-400.

Σφακιανάκη, Ν. & **Παπαστεφανάκη, Σ.** (2020). Η Εκπαίδευση για την Αειφόρο Ανάπτυξη στο δημόσιο σχολείο - αντιλήψεις των εκπαιδευτικών της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. *Διαδικτυακό Επιστημονικό Περιοδικό «για την Περιβαλλοντική Εκπαίδευση»*, 19 (64).

Σμυρνάκη, Ε. & **Παπαστεφανάκη, Σ.** (2021). Διερεύνηση απόψεων και επιμορφωτικών αναγκών εκπαιδευτικών Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης αναφορικά με τη συμπερίληψη μαθητών με Ειδικές Εκπαιδευτικές Ανάγκες στο γενικό σχολείο. *Διεθνές Επιστημονικό Περιοδικό 'Εκπαιδευτικός Κύκλος'*, 9(3), σ.250-267.

Διδακτικές Σημειώσεις:

Παπαστεφανάκη Σοφία (2006). *Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων Επιχειρήσεων και Οργανισμών*. Διδακτικές Σημειώσεις, Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης.

Παπαστεφανάκη Σοφία (2008). *Δημόσιες Σχέσεις – Διδακτικές Σημειώσεις*. Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης.

Παπαστεφανάκη Σοφία (2009). *Μεθοδολογία Επιστημονικής Έρευνας – Διδακτικές Σημειώσεις*. Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης.

ΓΛΩΣΣΕΣ

Αγγλική – Cambridge Proficiency και διδακτική εμπειρία στο Ηνωμένο Βασίλειο.

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΑ

Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού σε Επιχειρήσεις και Οργανισμούς: διάγνωση εκπαιδευτικών αναγκών, κίνητρα μάθησης, εμπόδια μάθησης, παράγοντες μεταφοράς της μάθησης στο χώρο εργασίας, ο ρόλος του εκπαιδευτή ενηλίκων, τεχνικές εκπαίδευσης ενηλίκων, αξιολόγηση επιμορφωτικών προγραμμάτων.

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού στις Επιχειρήσεις: επιλογή εργαζομένων, κίνητρα εργασίας, αξιολόγηση εργαζομένων, επικοινωνία στην επιχείρηση, διοικητική δεοντολογία, ο ρόλος της ηγεσίας.