

## ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### ΘΕΜΑΤΑ

#### ΟΜΑΔΑ Α

**A1.** *Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας στο τετράδιό σας, δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση, τη λέξη **Σωστό**, αν η πρόταση είναι σωστή, ή **Λάθος**, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.*

**α.** Ο προσδιορισμός της έννοιας του management εξαρτάται από το παρελθόν, την πείρα και την ευρύτητα των ασκούμενων δραστηριοτήτων των ανθρώπων.

**Μονάδες 4**

**β.** Η λειτουργία της διεύθυνσης ξεπερνά τα όρια της απλής έκδοσης οδηγιών και εντολών από τα ανώτερα προς τα κατώτερα στελέχη της επιχείρησης.

**Μονάδες 4**

**γ.** Η ωριμότητα των ατόμων αποτελεί την πιο σημαντική μεταβλητή που θα πρέπει να λάβει υπόψη του ο ηγέτης, για να επιλέξει το κατάλληλο πρότυπο ηγεσίας.

**Μονάδες 4**

**δ.** Η προβολή και η προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών αποτελεί ενέργεια της λειτουργίας των δημοσίων σχέσεων.

**Μονάδες 4**

**ε.** Η από κάτω προς τα πάνω επικοινωνία, αν και απαραίτητη, όταν είναι μοναδική, αντιστοιχεί σε αυταρχικές οργανώσεις και τα προβλήματά της είναι πολυάριθμα.

**Μονάδες 4**

**στ.** Πολλές εκφράσεις του σώματος έχουν διαπολιτισμική σημασία, με την έννοια ότι σημαίνουν τα ίδια πράγματα σε διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς.

**Μονάδες 4**

*Για τις παρακάτω προτάσεις, από **A2** μέχρι και **A4**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασης και, δίπλα του, το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.*

**A2.** Οι θεσμικοί στόχοι είναι αυτοί που:

**α.** εκφράζουν τα συγκεκριμένα αποτελέσματα που επιδιώκει η επιχείρηση

**β.** αφορούν στα συνολικά μεγέθη της επιχείρησης

**γ.** αφορούν στην κατάκτηση συγκεκριμένου μεριδίου της αγοράς

**δ.** συνθέτουν την αποστολή της επιχείρησης στο πλαίσιο του περιβάλλοντός της ή της κοινωνίας.

**Μονάδες 6**

**A3.** Μία από τις βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης είναι:

**α.** ο έλεγχος των προκαταλήψεων του δέκτη και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού

**β.** η συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα

**γ.** η ενσυναίσθηση, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί τον πομπό μπαίνοντας στη θέση του

**δ.** κανένα από τα παραπάνω.

**Μονάδες 6**

- A4.** Ο Frederick Taylor υποστήριξε ότι:
- με την εφαρμογή επιστημονικών μεθόδων είναι δυνατό να υπάρξει αύξηση της παραγωγικότητας, χωρίς να δαπανάται άσκοπα ανθρώπινη εργασία
  - η γραφειοκρατία είναι το πλέον λογικό μέσο για την άσκηση ελέγχου πάνω στους ανθρώπους
  - η εκπαίδευση και ο ανθρώπινος παράγοντας έχουν μεγάλη σημασία σε όλα τα διοικητικά προβλήματα
  - οι διάφορες και ποικίλες ενέργειες ή δραστηριότητες μπορούν να ενταχθούν σε ορισμένες κατηγορίες, οι οποίες λέγονται επιχειρησιακές λειτουργίες.
- Μονάδες 6**
- A5.** Ένα από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας είναι η υπερφόρτωση. Να την περιγράψετε.
- Μονάδες 8**

**ΟΜΑΔΑ Β**

- B1. α.** Να αντιστοιχίσετε σωστά κάθε αριθμό από τα χαρακτηριστικά της **στήλης Ι** με ένα μόνο γράμμα, Α ή Β, από τις έννοιες της **στήλης ΙΙ** (μονάδες 5).

| Στήλη Ι  | Στήλη ΙΙ        |
|--|-----------------|
| 1. Περνά όραμα                                       | Α: Ηγέτης       |
| 2. Δέχεται και διαχειρίζεται την υπάρχουσα κατάσταση |                 |
| 3. Καινοτομεί  | Β: Προϊστάμενος |
| 4. Εμπνέει φόβο                                      |                 |
| 5. Προκαλεί εκτίμηση                                 |                 |

- β.** Από τις βασικές πηγές δύναμης του ηγέτη να περιγράψετε τη δύναμη της αναφοράς (προτύπου) (μονάδες 3), τη δύναμη των ειδικών (μονάδες 3) και τη δύναμη των πληροφοριών (μονάδες 2).
- Μονάδες 13**
- B2. α.** Από τις λειτουργίες της επιχείρησης να περιγράψετε τη λειτουργία των προμηθειών (μονάδες 11).
- β.** Να περιγράψετε την επιχείρηση ως σύστημα (δεν απαιτείται σχήμα) (μονάδες 10).
- Μονάδες 21**
- B3. α.** Να περιγράψετε τα πιο συνήθη προβλήματα ή μειονεκτήματα λειτουργίας των ομάδων (μονάδες 9).
- β.** Να περιγράψετε το αρνητικό χαρακτηριστικό λειτουργίας των ομάδων, το οποίο αποκαλείται «ομαδική σκέψη» (groupthink) (μονάδες 7).
- Μονάδες 16**

**ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ****ΟΜΑΔΑ Α**

- A1. α.** Σ, **β.** Σ, **γ.** Σ, **δ.** Λ, **ε.** Λ, **στ.** Σ
- A2.** δ
- A3.** γ
- A4.** α
- A5.** Σχολικό βιβλίο, σελ. 145 § 12 Υπερφόρτωση

**ΟΜΑΔΑ Β**

**B1. α.** 1. Α 2. Β 3. Α 4. Β 5. Α

**β.** Σχολικό βιβλίο, σελ. 120.

«Η δύναμη της αναφοράς (προτύπου) ... αναγορεύουν αρχηγό».

«Η δύναμη των ειδικών ... τα υπόλοιπα μέλη».

«Η δύναμη των πληροφοριών ... αυτές μεταβιβάζονται. Οι ηγέτες διαλέγουν και χρησιμοποιούν ... λιγότερο τη δύναμη της τιμωρίας».

**B2. α.** Σχολικό βιβλίο, σελ. 30.

«Λειτουργία Προμηθειών ... μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού».

**β.** Σχολικό βιβλίο, σελ. 25-26 § 1.2.1.5. Η επιχείρηση ως σύστημα.

**B3.** Σχολικό βιβλίο, σελ. 132 § 3.3.3.3. Προβλήματα λειτουργίας των ομάδων.

**α.** «Τα πλεονεκτήματα και τα θετικά αποτελέσματα ... πλειοψηφία».

**β.** «Ιδιαίτερα σημαντικό ... ως άτομο εκτός ομάδας».

*Επιμέλεια:*

**ΤΑΣΣΑΚΟΠΟΥΛΟΥ Π. – ΜΑΛΛΑΝΟΣ Σ.**