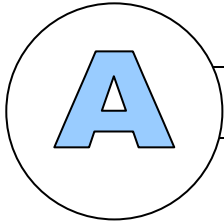


**Γ' ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ**

**ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΣΙΑΤΙΣΤΑΣ**  
**ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ**  
**Δυναμική Ομάδων – Έννοια, Σπουδαιότητα & Διαδικασία Επικοινωνίας**  
**ΤΡΙΤΗ 8 ΜΑΡΤΙΟΥ 2011**



**Διάρκεια Εξέτασης: 1 διδακτική ώρα**

<b>/ 100</b>
--------------

Ονοματεπώνυμο Μαθητή/-ριας

<b>/ 20</b>
-------------

**ΟΜΑΔΑ Α**

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

(α) Οι άτυπες ομάδες στο χώρο μιας επιχείρησης συγκροτούνται από τη διοίκησή της.  
**ΛΑΘΟΣ**

**Μονάδες 6**

(β) Το κατάλληλο μέγεθος για μια ομάδα εξαρτάται από τη φύση του έργου της και από την ωριμότητα των μελών της. **ΣΩΣΤΟ**

**Μονάδες 6**

(γ) Η επικοινωνία είναι μια διαδικασία επαφής, αλληλοκατανόησης και αλληλοεπηηρεασμού μεταξύ των ανθρώπων ή των ομάδων. **ΣΩΣΤΟ**

**Μονάδες 6**

(δ) Αποκωδικοποίηση είναι η διαδικασία με την οποία ο πομπός μετατρέπει σε μήνυμα το νόημα θέλει να μεταβιβάσει. **ΛΑΘΟΣ**

**Μονάδες 6**

Στις παρακάτω προτάσεις, **A2** και **A3**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασής και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

**A2** Ποιο από τα παρακάτω σύνολα ανθρώπων χαρακτηρίζεται ως ομάδα;

(α) ο σύλλογος γονέων ενός σχολείου

(β) οι θεατές μιας κινηματογραφικής παράστασης

(γ) οι επιβάτες ενός λεωφορείου

(δ) τα άτομα σε μια στάση λεωφορείου

**Μονάδες 8**

**A3** Ποιο από τα παρακάτω δεν είναι συστατικό στοιχείο της επικοινωνίας, αλλά παρεμβαίνει από μόνο του σε αυτή;

(α) η κωδικοποίηση

(β) η αποκωδικοποίηση

(γ) οι θόρυβοι

(δ) η ανατροφοδότηση

**Μονάδες 8**

**A4 Από τα βασικά στοιχεία της επικοινωνίας να περιγράψετε το μήνυμα.**

Είναι το αποτέλεσμα της προηγούμενης διανοητικής διαδικασίας, της κωδικοποίησης (3μ). Το μήνυμα είναι η φυσική έκφραση του νοήματος (2μ). Αποτελείται από γραπτές ή προφορικές λέξεις, κινήσεις ή στάσεις του σώματος, γραφικές παραστάσεις και σύμβολα, που μπορεί να είναι αντικείμενα, χρώματα, ήχοι, αρώματα κλπ (5μ).

**Μονάδες 10**

---

**ΟΜΑΔΑ Β**

---

**B1 Από τους προσδιοριστικούς παράγοντες της αποτελεσματικότητας της ομάδας, να αναπτύξετε εκείνον που αναφέρεται στον ηγέτη.**

Ο ηγέτης παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο (2μ). Μπορεί να βοηθήσει την ομάδα να αποκτήσει κοινό όραμα και στόχους, διαμορφώνει το ομαδικό πνεύμα και το κατάλληλο κλίμα, ενθαρρύνει και εμπυχώνει τα υπόλοιπα μέλη, συμβάλλει στο συντονισμό της ομάδας, συλλαμβάνει και προτείνει σύστημα και μέθοδο λειτουργίας (12μ). Σε μια ομάδα, ανάλογα με τη φύση της και την ωριμότητά της, μπορεί να υπάρχουν περισσότεροι τυπικοί ή άτυποι ηγέτες και τυπικά ή άτυπα να συναλλάσσονται, ανάλογα με το έργο και την κατάσταση της ομάδας (6μ).

**Μονάδες 20****B2 Στα πλαίσια της τυπικής οργάνωσης, να αναπτύξετε την οριζόντια επικοινωνία.**

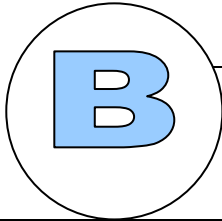
Εκτός από την ανάπτυξη της κάθετης επικοινωνίας, ο αποτελεσματικός συντονισμός και η συνεργασία στην επιχείρηση απαιτεί την ανάπτυξη της οριζόντιας επικοινωνίας (3μ). Πρόκειται για την επικοινωνία μεταξύ εργαζομένων που βρίσκονται σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης (3μ). Ο διαχωρισμός της επιχείρησης σε τμήματα και υποτμήματα γίνεται για την επίτευξη καλύτερου συντονισμού, προγραμματισμού, ελέγχου και καθοδήγησης (3μ). Όλα τα τμήματα υπάρχουν και λειτουργούν για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης, που είναι κοινói για όλα (3μ). Αυτό, για να συμβεί, προϋποθέτει αναμφισβήτητη την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ τους (3μ).

Πολλές φορές στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων ή υποτμημάτων ή ομάδων προσκρούει σε στεγανά που δημιουργούνται μεταξύ τους και τυπικά γίνεται μέσω των προϊσταμένων (6μ). Συγχρόνως το κλίμα ανταγωνισμού που αναπτύσσεται μεταξύ τους ευνοεί τη μυστικότητα και την περιχαράκωση, με αρνητικές συνέπειες στη συνεργασία, στο συντονισμό και στο κοινωνικό κλίμα (6μ). Είναι, συνεπώς, απαραίτητο να εξαλειφθούν οι φραγμοί και να δημιουργηθούν οι συνθήκες για την ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ τους (3μ).

**Μονάδες 30****Κ α λ ή Ε π ι τ υ χ ί α**

Γ' ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ

**ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΣΙΑΤΙΣΤΑΣ**  
**ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ**  
**Δυναμική Ομάδων – Έννοια, Σπουδαιότητα & Διαδικασία Επικοινωνίας**  
**ΤΡΙΤΗ 8 ΜΑΡΤΙΟΥ 2011**



Διάρκεια Εξέτασης: 1 διδακτική ώρα

Όνοματεπώνυμο Μαθητή/-ριας

**ΟΜΑΔΑ Α**

/ 100

/ 20

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

(α) Ομάδα αποτελεί το σύνολο των θεατών μιας κινηματογραφικής παράστασης. **ΛΑΘΟΣ**  
 Μονάδες 6

(β) Η παραγωγικότητα και η αποτελεσματικότητα των επιχειρήσεων και των οργανισμών προσδιορίζεται σημαντικά από την ύπαρξη και την αποτελεσματική λειτουργία των ομάδων. **ΣΩΣΤΟ**  
 Μονάδες 6

(γ) Κωδικοποίηση είναι η διαδικασία με την οποία ο δέκτης δίνει νόημα στο μήνυμα που έχει λάβει. **ΛΑΘΟΣ**  
 Μονάδες 6

(δ) Στην από κάτω προς τα πάνω κάθετη επικοινωνία η ροή των πληροφοριών ξεκινά από τα κατώτερα επίπεδα και καταλήγει στα ανώτερα. **ΣΩΣΤΟ**  
 Μονάδες 6

Στις παρακάτω προτάσεις, **A2** και **A3**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασης και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

**A2** Η ομαδική σκέψη (groupthink) είναι:

(α) ένα πλεονέκτημα των ομάδων

(β) μια αξία των ώριμων και αποτελεσματικών ομάδων

(γ) ένα χαρακτηριστικό των ηγετών

**(δ) ένα πρόβλημα που μπορεί να παρουσιαστεί στη λειτουργία των ομάδων**

Μονάδες 8

**A3** Φυσική έκφραση του νοήματος αποτελεί:

(α) ο πομπός

**(β) το μήνυμα**

(γ) τα κανάλια μεταβίβασης

(δ) ο δέκτης

Μονάδες 8

**A4** Από τα βασικά στοιχεία της επικοινωνίας να περιγράψετε τα δίκτυα (κανάλια) μεταβίβασης.

Πρόκειται για τα μέσα με τα οποία το μήνυμα μεταφέρεται στο δέκτη (**4μ**), όπως η ατμόσφαιρα, τα αντικείμενα, τα μέσα τηλεπικοινωνιών (**6μ**).

**Μονάδες 10**

## ΟΜΑΔΑ Β

**B1** Από τους προσδιοριστικούς παράγοντες της αποτελεσματικότητας της ομάδας, να αναπτύξετε εκείνον που αναφέρεται στους κανόνες, τις διαδικασίες και τις μεθόδους.

Η αποτελεσματικότητα της ομάδας προϋποθέτει την ύπαρξη σωστών κανόνων, σωστή διαδικασία λειτουργίας, σωστή κατανομή εργασιών στα μέλη της, μέθοδο και σύστημα εργασίας (**6μ**). Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο είναι κάθε μέλος της ομάδας να γνωρίζει τι ακριβώς τα άλλα μέλη περιμένουν απ' αυτό (**4μ**). Επίσης σημαντικές είναι οι διαδικασίες με τις οποίες τα μέλη της ομάδας λύνουν τα προβλήματα, αποφασίζουν, επικοινωνούν και συντονίζονται (**6μ**). Όπως, για παράδειγμα, σε μια ομάδα ποδοσφαίρου κάθε παίκτης έχει το ρόλο του και εφαρμόζεται συγκεκριμένο σύστημα στο παιχνίδι, έτσι και στις ομάδες εργασίας κάθε μέλος έχει το δικό του ρόλο και εφαρμόζεται συγκεκριμένο σύστημα και μέθοδος για τη λειτουργία τους (**4μ**).

**Μονάδες 20**

**B2** Στα πλαίσια της τυπικής οργάνωσης, να αναπτύξετε την από πάνω προς τα κάτω κάθετη επικοινωνία.

Η παραδοσιακή μορφή επικοινωνίας στις επιχειρήσεις και οργανισμούς, η οποία όμως παρατηρείται και σήμερα σε πολλές περιπτώσεις, είναι αυτή που αρχίζει από τα ανώτερα κλιμάκια και καταλήγει στα κατώτερα, χωρίς την αντίστροφη λειτουργία (**6μ**). Είναι η μεταβίβαση μηνυμάτων με τη μορφή διαταγών, οδηγιών, παρατηρήσεων, ανακοινώσεων κλπ από τους ανώτερους στους κατώτερους σχετικά με τον ορισμό καθηκόντων, την εκτέλεσή τους, τις διαδικασίες, τις πολιτικές κλπ (**6μ**). Αυτή η μορφή επικοινωνίας, αν και απαραίτητη, όταν είναι μοναδική, αντιστοιχεί σε αυταρχικές οργανώσεις και τα προβλήματά της είναι πολυάριθμα (**3μ**).

Οι υφιστάμενοι δεν έχουν την ευκαιρία να στέλνουν μηνύματα σχετικά με τα προβλήματα της εργασίας τους, να προτείνουν ιδέες για βελτίωση της παραγωγικότητας, να γνωστοποιούν προσωπικές τους ανάγκες, προβλήματα ή παράπονα (**6μ**). Έτσι και οι ίδιοι αισθάνονται δυσαρεστημένοι και η βελτίωση της εργασίας τους είναι ανέφικτη (**3μ**).

Εκτός όμως από τα παραπάνω, τα μηνύματα που στέλνονται από πάνω προς τα κάτω περνώντας απ' όλα τα ιεραρχικά επίπεδα αλλοιώνονται σημαντικά και βέβαια γίνονται σε μικρό βαθμό κατανοητά από το δέκτη (**6μ**).

**Μονάδες 30**

**Κ α λ ή Ε π ι τ υ χ ί α**