

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ | ΤΕΤΑΡΤΗ 4 ΙΟΥΝΙΟΥ 2014
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ
ΘΕΜΑ 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) Η επιχείρηση ως σύστημα προσαρμόζεται στο περιβάλλον της μέσω του μηχανισμού ελέγχου-ανατροφοδότησης. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 28)

Μονάδες 4

(β) Η έννοια της παραγωγικότητας είναι ευρύτερη από την έννοια της αποτελεσματικότητας. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδες 41-42)

Μονάδες 4

(γ) Λειτουργικός στόχος του σχολείου είναι η μόρφωση των ανθρώπων. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 38)

Μονάδες 4

(δ) Ο προϊστάμενος στηρίζεται στην τυπική εξουσία, ενώ ο ηγέτης πείθει και περνά όραμα. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 124)

Μονάδες 4

(ε) Οι κάθετες ομάδες αποτελούν ουσιαστικά μέρη της οργανωτικής δομής και η σύνθεσή τους είναι προσωρινή. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 135)

Μονάδες 4

(στ) Ο έλεγχος των προκαταλήψεων του δέκτη αποτελεί ενέργεια της παθητικής ακρόασης. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 155)

Μονάδες 4

Στις 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 Η οικονομικότερη προμήθεια μηχανημάτων, πρώτων υλών και οποιωνδήποτε άλλων υλικών στοιχείων ανήκει στην:

(α) στην οικονομική λειτουργία

(β) στη λειτουργία προμηθειών (σελίδα 33)

(γ) στην εμπορική λειτουργία

(δ) στην παραγωγική λειτουργία.

Μονάδες 6

A3 Ποιο από τα ακόλουθα εμπόδια αφορά τον δέκτη;

(α) τα μη σωστά μηνύματα

(β) η κακή επιλογή χώρου και χρόνου

(γ) η κακή επιλογή τρόπου και μέσου

(δ) η έλλειψη ενδιαφέροντος – απροσεξία (σελίδα 149)

Μονάδες 6

A4 Με κριτήριο τον τρόπο λήψης απόφασης από τον ηγέτη, το πρότυπο ηγεσίας χαρακτηρίζεται ως

- (α) προσανατολισμένο στα καθήκοντα
- (β) προσανατολισμένο στους ανθρώπους
- (γ) δημοκρατικό** (σελίδα 126)
- (δ) ώριμο.

Μονάδες 6

A5 Από το γενικό (εξωτερικό) περιβάλλον της επιχείρησης να περιγράψετε:

(α) το οικονομικό περιβάλλον. (σελίδα 35)

Περιλαμβάνει τις δομές της οικονομίας, τους ρυθμούς ανάπτυξης, τους δείκτες τους σχετικούς με τον πληθωρισμό, την απασχόληση, το δημόσιο χρέος κτλ., την πορεία της κεφαλαιαγοράς και των εισοδημάτων, το βαθμό παρέμβασης του κράτους στην οικονομία, το φορολογικό σύστημα, τις διεθνείς οικονομικές σχέσεις κτλ.

Μονάδες 5

(β) το τεχνολογικό περιβάλλον. (σελίδα 35)

Περιλαμβάνει την πλέον «ορατή» επίδραση του εξωτερικού περιβάλλοντος στην επιχείρηση. Επηρεάζει ποιοτικά και ποσοτικά τη φύση και την απόδοση του εξοπλισμού της και των εργαζομένων, το είδος των προϊόντων και των υπηρεσιών.

Μονάδες 3

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΘΕΜΑ Β

B1 Από τη θεωρία αναγκών του A. Maslow να αναπτύξετε:

(α) τις φυσιολογικές-βιολογικές ανάγκες. (σελίδα 130)

Περιλαμβάνουν όλες τις ανάγκες που συνδέονται με την ύπαρξη του ανθρώπου ως βιολογικού οργανισμού, δηλαδή το οξυγόνο, το νερό, την τροφή, την ένδυση, την κατοικία. Βρίσκονται στη βάση της πυραμίδας του A. Maslow, δηλαδή είναι οι πρώτες ανάγκες που ο άνθρωπος προσπαθεί να ικανοποιήσει. Είναι φανερό λοιπόν ότι σε κανονικές καταστάσεις, αν δεν έχει εξασφαλιστεί η στοιχειώδης ικανοποίησή τους, δεν μπορεί να γίνεται λόγος για άλλες ανάγκες.

Μονάδες 6

(β) τις ανάγκες για ασφάλεια. (σελίδα 130)

Ο άνθρωπος έχει την ανάγκη να αισθάνεται σιγουριά για την ύπαρξή του και την ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών στο μέλλον. Θέλει να είναι ασφαλής απέναντι στους κινδύνους του περιβάλλοντος (ανεργία, ατυχήματα, κτλ.). Προσπαθεί λοιπόν, συγχρόνως ή αμέσως μετά τη «λογική – στοιχειώδη» ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών, να ικανοποιήσει τις ανάγκες για ασφάλεια, μόνιμη απασχόληση, σύνταξη, κατοικία κτλ.

Μονάδες 6

(γ) τις κοινωνικές ανάγκες. (σελίδα 130)

Σε αυτήν την κατηγορία εντάσσονται οι ανάγκες του ανθρώπου να ανήκει σε μια ή περισσότερες κοινωνικές ομάδες, να γίνεται αποδεκτός από αυτές, να αναπτύσσει φιλικές σχέσεις, να προσφέρει και να κερδίζει αγάπη και στοργή. Για να γίνουν οι κοινωνικές ανάγκες η κυρίαρχη κατηγορία παρακίνησης είναι απαραίτητη η ικανοποίηση των φυσιολογικών και των αναγκών ασφαλείας.

Μονάδες 6

B2 Στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης να περιγράψετε:

(α) την κάθετη «από κάτω προς τα πάνω» επικοινωνία. (σελίδα 146)

Η ροή των πληροφοριών εδώ ξεκινά από τα κατώτερα επίπεδα και καταλήγει στα ανώτερα. Είναι πάρα πολύ σημαντική και απαραίτητη μορφή επικοινωνίας, γιατί συμπληρώνει την προηγούμενη, αφού δίνει τη δυνατότητα στους υφισταμένους να μεταβιβάζουν αυτά που θέλουν και να αισθάνονται ικανοποίηση, αλλά και στους προϊστάμενους να ελέγχουν την τύχη των δικών τους μηνυμάτων και γενικά να γνωρίζουν καλύτερα την κατάσταση στην οποία προΐστανται.

Βασικοί τρόποι αυτής της επικοινωνίας είναι κυρίως οι τακτικές συναντήσεις προϊσταμένων – υφισταμένων, οι επιστολές, τα κουτιά παραπόνων, προτάσεων ή υποδείξεων, τα διάφορα έντυπα, οι έρευνες γνώμων και ικανοποίησης των εργαζομένων.

Συχνά οι έχοντες την εξουσία στις οργανώσεις αγνοούν τη σπουδαιότητά της ή την επιδιώκουν περιστασιακά. Αυτό είναι σημαντικό λάθος και έχει έντονα αρνητικές συνέπειες στην αποτελεσματική λειτουργία και την ικανοποίηση των μελών της οργάνωσης.

Μονάδες 9

(β) την οριζόντια επικοινωνία. (σελίδες 146-147)

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

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. 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. Είναι, συνεπώς, απαραίτητο να εξαλειφθούν οι φραγμοί και να δημιουργηθούν οι συνθήκες για την ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ τους.

Μονάδες 9

B3 Από τις λειτουργίες της οργάνωσης και διοίκησης – management:

(α) να περιγράψετε τη λειτουργία της οργάνωσης. (σελίδα 60)

Είναι ο συνδυασμός των δομών (θέσεων εργασίας, τμημάτων, σχέσεων εξουσίας, ιεραρχικών επιπέδων), των διαδικασιών και των κανόνων λειτουργίας, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα στην επιχείρηση (ή στον οργανισμό). Με τη λειτουργία αυτή γίνεται σαφές ποιος είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή μιας δράσης, τη λήψη μιας απόφασης, τα είδη διαδικασιών και κανόνων, σύμφωνα με τα οποία επιλύονται τα προβλήματα σε έναν οργανισμό, όπως η επιχείρηση, το σχολείο κτλ. Επομένως, η οργάνωση είναι η διαδικασία με την οποία το σύνολο των εργασιών που απαιτούνται για την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης ταξινομείται σε επιμέρους καθήκοντα, κατανέμεται στα κατάλληλα στελέχη, στα οποία αναθέτονται παράλληλα οι σχετικές ευθύνες και διαθέτονται οι κατάλληλοι πόροι. Η λειτουργία αυτή καθιστά αναγκαία την ύπαρξη ενός «οργανισμού» με συγκεκριμένη δομή και λειτουργική διάρθρωση. Η επιχείρηση αποτελεί μία μορφή τέτοιου οργανισμού που ασχολείται με παραγωγικές δραστηριότητες με σκοπό την επίτευξη κέρδους.

Μονάδες 10

(β) να αναφέρετε τους τρόπους με τους οποίους εκφράζεται συνήθως η οργάνωση. (σελίδα 60)

- **Οργανόγραμμα**, το οποίο παρουσιάζει την οργανωτική διάρθρωση, δηλ. μια σχηματική απεικόνιση σε διάγραμμα διευθύνσεων, τμημάτων κτλ. που υπάρχουν σε μια επιχείρηση.
- **Καταμερισμό** των εργασιών.
- **Εκχώρηση εξουσίας** σε χαμηλότερα κλιμάκια διοίκησης,
- **Τμηματοποίηση** των λειτουργιών ή με άλλη μορφή τμηματοποίησης.

Μονάδες 4

ΚΑΛΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ