

ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ | ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 22 ΜΑΪΟΥ 2015
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) Ο προσδιορισμός της έννοιας του management εξαρτάται από το παρελθόν, την πείρα και την ευρύτητα των ασκούμενων δραστηριοτήτων των ανθρώπων. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 53)

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. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 57)

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. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 122)

Μονάδες 4

(δ) Η προβολή και η προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών αποτελεί ενέργεια της λειτουργίας των δημοσίων σχέσεων. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 29)

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. **ΛΑΘΟΣ** (σελίδα 140)

Μονάδες 4

(στ) Πολλές εκφράσεις του σώματος έχουν διαπολιτισμική σημασία, με την έννοια ότι σημαίνουν τα ίδια πράγματα σε διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς. **ΣΩΣΤΟ** (σελίδα 148)

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 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 (σελίδα 36)

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 (σελίδες 149-150)

(δ) κανένα από τα παραπάνω

Μονάδες 6

A4 Ο Frederick Taylor υποστήριξε ότι:

(α) με την εφαρμογή επιστημονικών μεθόδων είναι δυνατό να υπάρξει αύξηση της παραγωγικότητας, χωρίς να δαπανάται άσκοπα ανθρώπινη εργασία (σελίδα 54)

(β) η γραφειοκρατία είναι το πλέον λογικό μέσο για την άσκηση ελέγχου πάνω στους ανθρώπους

(γ) η εκπαίδευση και ο ανθρώπινος παράγοντας έχουν μεγάλη σημασία σε όλα τα διοικητικά προβλήματα

(δ) 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.

(σελίδα 145) – Η κατανομή των μονάδων είναι ενδεικτική

Ο μεγάλος όγκος πληροφοριών που δέχεται καθημερινά κάθε άνθρωπος σε συνδυασμό με το χρόνο και τις ικανότητες σύλληψης, ερμηνείας και αξιοποίησής τους συχνά αποτελεί εμπόδιο στην επικοινωνία (3μ). Συνήθεις συνέπειες του εμποδίου αυτού είναι:

- Η αδυναμία του ανθρώπου να συλλάβει και να επεξεργαστεί ένα μέρος αυτών, (1μ)
- η λανθασμένη επεξεργασία, (1μ)
- η καθυστερημένη επεξεργασία, (1μ)
- η επιλεκτική σύλληψη και (1μ)
- η αποφυγή πληροφοριών (1μ)

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΘΕΜΑ Β

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

Στήλη I	Στήλη II
1) Περνά όραμα 2) Δέχεται και διαχειρίζεται την υπάρχουσα κατάσταση 3) Καινοτομεί 4) Εμπνέει φόβο 5) Προκαλεί εκτίμηση	Α) Ηγέτης Β) Προϊστάμενος

1 Α – 2 Β – 3 Α – 4 Β – 5 Α (σελίδα 119)

Μονάδες 5

(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).

(σελίδα 120) – Η κατανομή των μονάδων είναι ενδεικτική

Η δύναμη της αναφοράς (προτύπου). Είναι γεγονός ότι τα άτομα, κυρίως οι έφηβοι, έχουν κάποιο άλλο άτομο ως πρότυπο ή σημείο αναφοράς (είδωλο) (1μ) και θέλουν να ταυτιστούν μαζί του, γιατί έχει χαρίσματα που τους εντυπωσιάζουν (1μ). Επηρεάζονται λοιπόν από αυτό (π.χ. η επιρροή που ασκούν ηθοποιοί, τραγουδιστές, αθλητές κλπ) και το αναγορεύουν αρχηγό (1μ).

Η δύναμη των ειδικών. Αυτή προέρχεται από τις ειδικές γνώσεις και την πείρα που έχει (1μ) ή κατά τη γνώμη οπαδών έχει ο ηγέτης σε ένα ειδικό θέμα (1μ). Για παράδειγμα, το διοικητικό συμβούλιο μιας εταιρείας ο μηχανικός έχει μεγαλύτερη δύναμη, όταν συζητούνται προβλήματα της ειδικότητάς του και, κατά συνέπεια, επηρεάζει τα υπόλοιπα μέλη (1μ).

Η δύναμη των πληροφοριών. Μια ακόμη πηγή δύναμης για τους ηγέτες είναι η κατοχή των πληροφοριών (1μ) ή ο έλεγχος των μηχανισμών με τους οποίους αυτές μεταβιβάζονται (1μ).

Μονάδες 8

B2 (α) Από τις λειτουργίες της επιχείρησης να περιγράψετε τη λειτουργία των προμηθειών (μονάδες 11).

(σελίδα 30) – Η κατανομή των μονάδων είναι ενδεικτική

Αφορά τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν, ώστε να εξασφαλίζονται τα απαραίτητα προϊόντα ή υπηρεσίες που μια επιχείρηση έχει ανάγκη για τη λειτουργία της και την επίτευξη των στόχων της (3μ).

Τέτοιες ενέργειες συνήθως είναι:

- Η οικονομικότερη προμήθεια μηχανημάτων, πρώτων υλών και οποιωνδήποτε άλλων υλικών στοιχείων (π.χ. αναλώσιμων) (2μ).

- Η έρευνα των τιμών, η αγορά και η αποθήκευση των πιο πάνω απαραίτητων στοιχείων (2μ).

- Η συνεχής παρακολούθηση των αποθεμάτων, ώστε να μην τίθεται σε κίνδυνο ο προγραμματισμός της παραγωγής και γενικά ο στόχος της επιχείρησης (2μ).

Η λειτουργία των προμηθειών είναι ιδιαίτερα σημαντική, αφού εξασφαλίζει βασικούς πόρους οι οποίοι είναι απαραίτητοι για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού (2μ).

Μονάδες 11

(β) Να περιγράψετε την επιχείρηση ως σύστημα (δεν απαιτείται σχήμα) (μονάδες 10).

(σελίδες 25-26) – Η κατανομή των μονάδων είναι ενδεικτική

Όπως κάθε οργάνωση, έτσι και η επιχείρηση μπορεί να θεωρηθεί ως ένα σύστημα, και, συνεπώς, να γίνει αντιληπτή και να μελετάται ως τέτοιο (1μ). Διευκρινίζεται ότι σύστημα είναι ένα σύνολο στοιχείων ή μερών τα οποία συνδέονται μεταξύ τους με σχέσεις αλληλεπίδρασης και αποτελούν μια ολότητα (1μ). Συγκεκριμένα η επιχείρηση:

- Λαμβάνει ως εισροές από το περιβάλλον ανθρώπινους, οικονομικούς, υλικούς και άλλους πόρους (1μ).

- Επεξεργάζεται, μετασχηματίζει και μεταποιεί τους πόρους αυτούς μέσω διάφορων λειτουργιών και μέσων (1μ).

- Δίνει στο περιβάλλον τις εκροές (π.χ. προϊόντα ή υπηρεσίες) (1μ).

- Είναι διακριτή από το περιβάλλον της, με την έννοια ότι έχει σύνορα (1μ).

- Προσαρμόζεται στο περιβάλλον της μέσω του μηχανισμού ελέγχου και ανατροφοδότησης (1μ).

Με βάση τη συστημική προσέγγιση, η διοίκηση των επιχειρήσεων απαιτεί την κατανόηση και τη μελέτη του κάθε στοιχείου-μέρους της ξεχωριστά, αλλά και τις σχέσεις μεταξύ αυτών (1μ). Για παράδειγμα, δεν αρκεί μόνο να μελετηθεί η τεχνολογία μιας επιχείρησης, αλλά και η σχέση αυτής με τους ανθρώπους (1μ). Αυτό ασφαλώς συνεπάγεται και για την επιχείρηση, όπως και για κάθε άλλο οργανισμό, τη διεπιστημονική προσέγγιση των ζητημάτων της διοίκησής τους (1μ).

Μονάδες 10

B3 (α) Να περιγράψετε τα πιο συνήθη προβλήματα ή μειονεκτήματα λειτουργίας των ομάδων (μονάδες 9).

(σελίδα 132) – Η κατανομή των μονάδων είναι ενδεικτική

- Η απώλεια χρόνου, η αναβλητικότητα και η αναποφασιστικότητα, λόγω διαφωνιών, διαφορετικών αντιλήψεων και μη εφαρμογής σωστών κανόνων και διαδικασιών λειτουργίας (3μ).
- Επειδή η ευθύνη στην ομαδική σκέψη διαιρείται, τα άτομα συμπεριφέρονται λιγότερα υπεύθυνα (3μ).
- Αντί για συναίνεση, υπάρχει συμβιβασμός και επικρατεί η πλειοψηφία (3μ).

Μονάδες 9

(β) Να περιγράψετε το αρνητικό χαρακτηριστικό λειτουργίας των ομάδων, το οποίο αποκαλείται «ομαδική σκέψη» (groupthink) (μονάδες 7).

(σελίδα 132) – Η κατανομή των μονάδων είναι ενδεικτική

Πρόκειται για ένα ψυχοδυναμικό φαινόμενο που συνδέεται με την ψυχολογία των ατόμων και της ομάδας (3μ). Όταν συμβαίνει, τότε μειώνεται η διανοητική ικανότητα και η λογική κρίση της ομάδας (1μ), παραγνωρίζεται η αντικειμενικότητα και η πραγματικότητα (1μ), γίνεται εκλογίκευση μη λογικών καταστάσεων, προτάσεων και αποφάσεων (1μ), τα άτομα αυτολογοκρίνονται και πιέζονται να συμμορφωθούν σε εξωπραγματικά πρότυπα ή κανόνες, με τα οποία κανείς δεν θα συμφωνούσε ως άτομο εκτός ομάδας (1μ).

Μονάδες 7

ΚΑΛΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ