

Γ' ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ

ΓΕΝΙΚΟ ΛΥΚΕΙΟ ΣΙΑΤΙΣΤΑΣ
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΥΛΗ

Διάρκεια Εξέτασης: 3 διδακτικές ώρες



/ 100

Όνοματεπώνυμο Μαθητή/-ριας

/ 20

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) Η εμπορική λειτουργία περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες, οι οποίες είναι απαραίτητες, προκειμένου η επιχείρηση να διαθέτει τα προϊόντα της ή τις υπηρεσίες της στην αγορά, ώστε να αγοράζονται από τους καταναλωτές – πελάτες. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(β) Οι λειτουργικοί στόχοι της επιχείρησης εκφράζουν το βασικό καθήκον της απέναντι στην κοινωνία, πράγμα που δικαιολογεί το δικαίωμα της δημιουργίας της. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(γ) Ο Henry Fayol ήταν εκπρόσωπος του κινήματος των ανθρώπινων σχέσεων. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(δ) Σύμφωνα με τη διάσταση που ονομάζεται «προσανατολισμός στα καθήκοντα» η ηγετική συμπεριφορά επικεντρώνεται κυρίως σε ενέργειες που αφορούν την υλοποίηση του έργου και την εκτέλεση των καθηκόντων. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(ε) Τυπική ομάδα συγκροτούν τα άτομα που η διοίκηση συνειδητά ομαδοποιεί με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένου έργου. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(στ) Εν-συναίσθηση σημαίνει ότι ως δέκτης συμπαθώ και συμπάσχω με τον πομπό. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

Στις παρακάτω προτάσεις, από **A2** έως και **A4**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασής και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

A2 Η ανάπτυξη νέων διοικητικών συστημάτων είναι ένας λειτουργικός στόχος της επιχείρησης που αναφέρεται:

(α) στην αγορά

(β) στους ανθρώπους

(γ) στις καινοτομίες

(δ) στα συνολικά μεγέθη της επιχείρησης

Μονάδες 6

A3 Υποστήριξε ότι με την εφαρμογή επιστημονικών μεθόδων είναι δυνατόν να υπάρξει αύξηση της παραγωγικότητας, χωρίς να δαπανάται άσκοπα η ανθρώπινη εργασία:

(α) Fayol

(β) Gantt

(γ) Taylor

(δ) Weber

Μονάδες 6

A4 Κάθετη ομάδα είναι:

(α) μια παρέα φίλων μέσα στην επιχείρηση

(β) μια κλίκα εργαζομένων

(γ) τα τμήματα μιας επιχείρησης

(δ) μια ομάδα εργαζομένων με διαφορετική ειδικότητα

Μονάδες 6

A5 Από τα βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία που συνθέτουν ένα σωστό μήνυμα, να περιγράψετε την περιεκτικότητα – συντομία.

Η περιεκτικότητα και η συντομία του μηνύματος αυξάνει τις δυνατότητες σύλληψής του από το δέκτη και βέβαια μειώνει το κόστος της επικοινωνίας (2μ). Οι φλυαρίες και οι επαναλήψεις κουράζουν το δέκτη και επιδρούν αρνητικά στη διάθεσή του για επικοινωνία (2μ). Συχνό είναι το φαινόμενο να γράφουμε πολλές σελίδες ή να μιλάμε πολύ ώρα, για να πούμε πράγματα που μπορούν αν διατυπωθούν με δύο προτάσεις (2μ). Είναι χρήσιμο να δίνεται το περιεχόμενο του μηνύματος με όσο λιγότερες λέξεις γίνεται (1μ). Βέβαια η περιεκτικότητα δεν θα πρέπει να λειτουργεί σε βάρος της πληρότητας (1μ).

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ Β

B1 Να περιγράψετε την επιχείρηση ως σύστημα (δεν απαιτείται κατασκευή σχήματος).

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 (2μ). Η επιχείρηση:

- Λαμβάνει ως εισροές από το περιβάλλον ανθρώπινους, οικονομικούς, υλικούς και άλλους πόρους (2μ).
- Επεξεργάζεται, μετασχηματίζει και μεταποιεί τους πόρους αυτούς μέσω διάφορων λειτουργιών και μέσων (2μ).
- Δίνει στο περιβάλλον τις εκροές (π.χ. προϊόντα ή υπηρεσίες) (2μ).
- Είναι διακριτή από το περιβάλλον της, με την έννοια ότι έχει σύνορα (2μ).
- Προσαρμόζεται στο περιβάλλον της μέσω του μηχανισμού ελέγχου και ανατροφοδότησης (2μ).

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 16

B2 Ποια είναι τα πιο συνήθη προβλήματα (μειονεκτήματα) στη λειτουργία των ομάδων (μονάδες 6); Τι είναι η «ομαδική σκέψη» (group think) (μονάδες 2) και ποιες είναι οι συνέπειές της, όταν συμβαίνει σε μια ομάδα (μονάδες 8);

- Η **απώλεια χρόνου**, η αναβλητικότητα και η αναποφασιστικότητα, λόγω διαφωνιών, διαφορετικών αντιλήψεων και μη εφαρμογής σωστών κανόνων και διαδικασιών λειτουργίας (2μ).
- Επειδή η ευθύνη στην ομαδική σκέψη διαιρείται, **τα άτομα συμπεριφέρονται λιγότερα υπεύθυνα** (2μ).
- Αντί για συναίνεση, υπάρχει συμβιβασμός και **επικρατεί η πλειοψηφία** (2μ).

Ιδιαίτερα αρνητικό χαρακτηριστικό είναι αυτό το οποίο αποκαλείται «ομαδική σκέψη» (groupthink). Πρόκειται για ένα ψυχοδυναμικό φαινόμενο που συνδέεται με την ψυχολογία των ατόμων και της ομάδας (2μ). Όταν συμβαίνει, τότε μειώνεται η διανοητική ικανότητα και η λογική κρίση της ομάδας (2μ), παραγνωρίζεται η αντικειμενικότητα και η πραγματικότητα (2μ), γίνεται εκλογίκευση μη λογικών καταστάσεων, προτάσεων και αποφάσεων (2μ), τα άτομα αυτολογοκρίνονται και πιέζονται να συμμορφωθούν σε εξωπραγματικά πρότυπα ή κανόνες, με τα οποία κανείς δεν θα συμφωνούσε ως άτομο εκτός ομάδας (2μ).

Μονάδες 16

B3 Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας, να αναπτύξετε τους κώδικες.

Οι κώδικες που χρησιμοποιούν οι άνθρωποι για να επικοινωνήσουν αποτελούν ένα παράγοντα – κλειδί για την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας. Τα πιθανά προβλήματα που δημιουργούνται εντοπίζονται σε δύο περιπτώσεις (2μ).

Όταν οι συνομιλητές δεν χρησιμοποιούν τους ίδιους ακριβώς κώδικες, δηλαδή λέξεις, σύμβολα, κινήσεις κλπ (2μ). Για παράδειγμα, ο κώδικας που χρησιμοποιούν οι στρατιωτικοί στη δουλειά τους είναι αρκετά διαφορετικός από αυτόν που χρησιμοποιούν οι γιατροί (1μ). Πολλές λέξεις, πολλά σύμβολα ή κινήσεις είναι άγνωστες ή ακατανόητες στους μη στρατιωτικούς (1μ). Το ίδιο μπορεί να συμβεί ακόμη και μεταξύ των εργαζομένων σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης (2μ).

Πολλές φορές οι συνομιλητές χρησιμοποιούν τις ίδιες ακριβώς λέξεις, όμως η σημασία της για τον καθένα είναι διαφορετική (2μ). Για παράδειγμα, οι λέξεις «εθνική αντίσταση» δεν σημαίνουν ακριβώς το ίδιο πράγμα για τους ανθρώπους που την έζησαν και τη δημιούργησαν και για αυτούς που τη διάβασαν στα ιστορικά βιβλία (2μ). Επίσης ο όρος «κέρδος» δεν σημαίνει το ίδιο ακριβώς πράγμα για τον επιχειρηματία, τον επαγγελματία manager και τον εργάτη (2μ).

Ο κώδικας κάθε ανθρώπου διαμορφώνεται κυρίως από τις γνώσεις του, τις εμπειρίες του και την προσωπικότητά του (2μ). Η αποτελεσματική επικοινωνία απαιτεί τη συνειδητοποίηση από τους συνομιλητές των διαφορών που υπάρχουν σε επίπεδο κωδικών (1μ). Η προσπάθειά τους για την ελαχιστοποίηση αυτών είναι αναγκαία για την επίτευξη των στόχων της επικοινωνίας (1μ).

Μονάδες 18

Καλή Επιτυχία και Καλό Πάσχα