

**Γ' ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ**

**ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ Γ' ΤΑΞΗΣ  
ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ  
ΤΕΤΑΡΤΗ 18 ΜΑΪΟΥ 2011  
ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ:  
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ  
(ΚΥΚΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)**

**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 **ΣΩΣΤΟ**, αν η πρόταση είναι σωστή, ή τη λέξη **ΛΑΘΟΣ**, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.

(α) Η ύπαρξη κάθε παραγωγικής μονάδας εξαρτάται από την ικανότητά της να αποκτά έσοδα και κέρδη μέσω του μηχανισμού της αγοράς. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(β) Προμηθευτές, πελάτες και πιστωτικά ιδρύματα εντάσσονται στο γενικό περιβάλλον της επιχείρησης. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(γ) Σε ένα κατάστημα το στέλεχος πρώτης γραμμής σχεδιάζει το πρόγραμμα, οργανώνει τους πόρους και μοιράζει τις θέσεις εργασίας στο προσωπικό, διευθύνει (ενεργοποιεί) τη διαδικασία δίνοντας εντολές και οδηγίες και, τέλος, ελέγχει τα αποτελέσματα. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(δ) Ένας από τους συντελεστές του management είναι τα διοικητικά συστήματα ή «εργαλεία» διοίκησης. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(ε) Σύμφωνα με τη δομή των ανθρωπίνων αναγκών κατά τον Α. Maslow, οι ανάγκες αναγνώρισης είναι η ανώτερη κατηγορία αναγκών και τελευταία από άποψη προτεραιότητας. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(στ) Η «ομαδική σκέψη» (groupthing) αποτελεί ένα ψυχοδυναμικό φαινόμενο, το οποίο όταν συμβαίνει, μεταξύ άλλων, μειώνει τη διανοητική ικανότητα και τη λογική κρίση της ομάδας. **ΣΩΣΤΟ**

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 οικονομική αποδοτικότητα εκφράζεται με τον τύπο:

**(α) (καθαρό κέρδος ή ζημία) / (χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια)**

(β) (παραχθέντα αγαθά) / (παραγωγικά μέσα που χρησιμοποιήθηκαν)

(γ) (χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια) / (καθαρό κέρδος ή ζημία)

(δ) (ποσότητα παραγωγής) / (χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια)

Μονάδες 6

**A3** Πολύ μεγάλη έμφαση στα υψηλά ιεραρχικά επίπεδα της οργανωτικής και διοικητικής πυραμίδας έδωσε ο:

(α) Taylor

**(β) Fayol**

(γ) Weber

(δ) Gantt

Μονάδες 5

**A4** Βασική ενέργεια της ενεργητικής ακρόασης είναι:

(α) η εξάλειψη των θορύβων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί

(β) η συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα

(γ) η οπτική επαφή και τα νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί

**(δ) η ενσυναίσθηση, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί από τη θέση του πομπού όσα ο τελευταίος του μεταβιβάζει**

Μονάδες 5

**A5** Από τα είδη των τυπικών ομάδων, να περιγράψετε τις κάθετες ομάδες (μονάδες 4) και τις οριζόντιες – διατμηματικές ομάδες (μονάδες 4). Ποιοι είναι συνήθως οι λόγοι που οδηγούν στη δημιουργία οριζόντιων – διατμηματικών ομάδων (μονάδες 2);

**Κάθετες Ομάδες** (Ιεραρχικές Ομάδες). Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μέρη της οργανωτικής δομής και η σύνθεσή τους παραμένει σταθερή διαχρονικά. Τα μέλη τους έχουν συγκεκριμένη ευθύνη για την υλοποίηση κάποιας λειτουργίας και έργου στην επιχείρηση. Κάθετες ομάδες είναι οι διευθύνσεις, τα τμήματα και τα «γραφεία» (υποδιαίρεση τμήματος).

**Οριζόντιες – Διατμηματικές Ομάδες.** Αποτελούνται από εργαζόμενους διαφορετικών διευθύνσεων ή τμημάτων ή και από εργαζομένους με διαφορετική ειδικότητα. Μπορεί να είναι διαρκείς (μόνιμες) ή προσωρινές. Συνήθως οι λόγοι που οδηγούν στη δημιουργία οριζόντιων – διατμηματικών ομάδων είναι:

1. Η υλοποίηση ενός έργου το οποίο απαιτεί τη συνεργασία περισσότερων διευθύνσεων ή τμημάτων (π.χ. τη δημιουργία ενός νέου προϊόντος).
2. Ο συντονισμός συνεργατών, λειτουργιών ή αποφάσεων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων (π.χ. συντονιστικές επιτροπές).

Μονάδες 10

## ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

### ΘΕΜΑ Β

**B1** Από τις επιχειρησιακές λειτουργίες να περιγράψετε:

(α) την οικονομική λειτουργία (μονάδες 10).

Η λειτουργία μιας επιχείρησης έχει ως συνέπεια την απόκτηση και χρήση κεφαλαίου. Οι αγορές και οι πωλήσεις προϊόντων ή υπηρεσιών έχουν ως συνέπεια οικονομικές συναλλαγές. Συνεπώς, η επιχείρηση ή ο οργανισμός πρέπει να κάνουν συγκεκριμένες ενέργειες που αφορούν την πραγματοποίηση, την παρακολούθηση και την καταγραφή όλων αυτών των οικονομικών ζητημάτων και συναλλαγών.

Το περιεχόμενο αυτής της λειτουργίας είναι:

1. Η εξεύρεση του κεφαλαίου που απαιτείται για την ίδρυση της οικονομικής μονάδας.
2. Η αξιοποίησή του με τις πλέον αποδοτικές επιλογές.
3. Όλες οι λογιστικές και διαχειριστικές διαδικασίες που βοηθούν στην έγκαιρη διεκπεραίωση και την καταγραφή των συναλλαγών της.
4. Η αντιμετώπιση των νομικών και φορολογικών της υποχρεώσεων.
5. Η εξακρίβωση των αποτελεσμάτων της.

(β) τη λειτουργία προμηθειών (μονάδες 8).

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.

Τέτοιες ενέργειες συνήθως είναι:

1. Η οικονομικότερη προμήθεια μηχανημάτων, πρώτων υλών και οποιωνδήποτε άλλων υλικών στοιχείων (π.χ. αναλώσιμων).
2. Η έρευνα των τιμών, η αγορά και η αποθήκευση των πιο πάνω απαραίτητων στοιχείων.
3. Η συνεχής παρακολούθηση των αποθεμάτων, ώστε να μην τίθεται σε κίνδυνο ο προγραμματισμός της παραγωγής και γενικά ο στόχος της επιχείρησης.

Γιατί η λειτουργία αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική (μονάδες 2);

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.

**Μονάδες 20**

**B2** Να περιγράψετε τα βασικά πρότυπα ηγεσίας, που προσδιορίστηκαν από τον Lewin και τους συνεργάτες του, με κριτήριο τον τρόπο λήψης των αποφάσεων από τον ηγέτη;

**Αυταρχικό Πρότυπο.** Ο ηγέτης αποφασίζει μόνος του και δίνει εντολές στους συνεργάτες του για την εκτέλεση των αποφάσεών του.

Λέγεται ότι ο τρόπος αυτός είναι ενδεδειγμένος, όταν οι εργαζόμενοι πρέπει να μάθουν γρήγορα το έργο τους και όταν δεν ανταποκρίνονται σε άλλες μορφές ηγεσίας. Έχει αρκετά μειονεκτήματα μια και οι εργαζόμενοι δεν αναλαμβάνουν την ευθύνη για το αποτέλεσμα και η παραγωγή είναι καλή μόνον, όταν ο ηγέτης είναι παρών.

**Δημοκρατικό Πρότυπο.** Ο ηγέτης στις αποφάσεις του λαμβάνει σοβαρά υπόψη τη γνώμη και τις ανάγκες των συνεργατών του ή και συχνά ζητά τη συμμετοχή τους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Συνήθως αφορά τον τρόπο διοίκησης σε εργαζομένους μορφωμένους, με υψηλές δεξιότητες ή πολλή εμπειρία, που έχουν αναπτυγμένο αίσθημα ευθύνης, βοηθούν στην εκτέλεση του έργου και είναι δεκτικοί σε νέες ιδέες και αλλαγές. Τα συμπεράσματα από έρευνες δείχνουν ότι αυτός ο τρόπος διοίκησης οδηγεί σε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και ικανοποίηση των μελών της ομάδας.

**Εξουσιοδοτικό Πρότυπο.** Ο ηγέτης δίνει το δικαίωμα να αποφασίζουν σε πολλά θέματα οι συνεργάτες του και ο ρόλος του είναι πολύ περιορισμένος. Η ομάδα παίρνει τις αποφάσεις μόνη της χωρίς τον επηρεασμό του ηγέτη.

**Μονάδες 10**

**B3** Η αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού προϋποθέτει ένα αποτελεσματικό σύστημα επικοινωνίας. Από τις μορφές επικοινωνίας στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς να περιγράψετε:

(α) την κάθετη «από πάνω προς τα κάτω» επικοινωνία (μονάδες 10).

**Η από πάνω προς τα κάτω 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. 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. Αυτή η μορφή επικοινωνίας, αν και απαραίτητη, όταν είναι μοναδική, αντιστοιχεί σε αυταρχικές οργανώσεις και τα προβλήματά της είναι πολυάριθμα.

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. Έτσι και οι ίδιοι αισθάνονται δυσαρεστημένοι και η βελτίωση της εργασίας τους είναι ανέφικτη.

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.

(β) την κάθετη «από τα κάτω προς τα πάνω» επικοινωνία (μονάδες 10).

**Η από κάτω προς τα πάνω επικοινωνία**

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 προϊσταμένους 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 20**

**Κ α λ ά   Α π ο τ ε λ έ σ μ α τ α**