

Γ' ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ

**ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
Γ' ΤΑΞΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ
ΤΡΙΤΗ 7 ΙΟΥΝΙΟΥ 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) Ο Gantt υποστήριξε την ανάγκη για ανάπτυξη της συνεργασίας και της κατανόησης μεταξύ της διοίκησης και των εργαζομένων. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(β) Οι προμηθευτές υλικών και υπηρεσιών εντάσσονται στο ειδικό (εσωτερικό) περιβάλλον της επιχείρησης. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(γ) Η επιχείρηση αποτελεί μία κοινωνική οργάνωση στην οποία υπάρχουν, «συγκρούονται» και γίνονται αντικείμενο διαπραγμάτευσης διαφορετικά συμφέροντα διαφορετικών ομάδων. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 4

(δ) Στο δημοκρατικό πρότυπο ηγεσίας, ο ηγέτης δίνει το δικαίωμα να αποφασίζουν σε πολλά θέματα οι συνεργάτες του και ο ρόλος του είναι πολύ περιορισμένος. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(ε) Οι λειτουργικοί στόχοι είναι αυτοί που επίσημα η επιχείρηση διατυπώνει στο καταστατικό της. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

(στ) Η έννοια της παραγωγικότητας είναι ευρύτερη από την έννοια της αποτελεσματικότητας. **ΛΑΘΟΣ**

Μονάδες 4

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

A2 Βασική λειτουργία της Διοίκησης των Επιχειρήσεων η οποία εμπλέκεται σε όλες τις άλλες είναι:

(α) η λήψη αποφάσεων

(β) η έρευνα αγοράς

(γ) η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης

(δ) το σύστημα αμοιβών που επιβραβεύει την απόδοση των εργαζομένων

Μονάδες 6

A3 Τα δημογραφικά χαρακτηριστικά μιας χώρας περιλαμβάνονται στο:

(α) οικονομικό περιβάλλον

(β) πολιτικό περιβάλλον

(γ) κοινωνικό περιβάλλον

(δ) πολιτισμικό περιβάλλον

Μονάδες 6

A4 Σύμφωνα με τις θεωρίες της παρακίνησης των εργαζομένων:

(α) η σπάνια εναλλαγή των θέσεων εργασίας των εργαζομένων μειώνει τη ρουτίνα

(β) οι σταθερές αμοιβές δημιουργούν ευχαρίστηση και παρακίνηση για υψηλή απόδοση

(γ) η ελευθερία πρωτοβουλιών οδηγεί σε καλύτερη επαγγελματική εξέλιξη

(δ) η παρακινητική δύναμη των αναγκών είναι αντίστροφη του βαθμού ικανοποίησής τους

Μονάδες 6

A5 Από τις επιχειρησιακές λειτουργίες, να περιγράψετε τη λειτουργία της πληροφόρησης.

Η δράση του ανθρώπου, των επιχειρήσεων και των οργανισμών συνδέεται άμεσα με την εύρεση, τη δημιουργία και την αξιοποίηση πληροφοριών.

Στη σημερινή πραγματικότητα, η οποία χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα και συνεχείς αλλαγές, η λήψη αποφάσεων και η υλοποίηση αυτών, η συνεργασία και ο συντονισμός απαιτούν αρκετές πληροφορίες.

Αυτή η αναγκαιότητα έχει κάνει τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να αναπτύσσουν ένα οργανωμένο σύνολο ενεργειών, προκειμένου να αποκτούν, να επεξεργάζονται, να αποθηκεύουν, να διανέμουν και να υλοποιούν τις απαραίτητες πληροφορίες.

Το σύνολο αυτών των ενεργειών αποτελεί τη λειτουργία της πληροφόρησης.

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΘΕΜΑ Β

B1 Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να περιγραφούν τα παρακάτω:

(α) Ασαφείς στόχοι (μονάδες 5)

Όπως φαίνεται από τη διαδικασία της επικοινωνίας, το σημείο εκκίνησης της ή ο λόγος για τον οποίο αυτή επιδιώκεται είναι η επιθυμία του πομπού να επικοινωνήσει με το δέκτη, για να πετύχει κάποιο σκοπό ή στόχο.

Για παράδειγμα, ο προϊστάμενος ως πομπός επικοινωνεί με τον υφιστάμενό του (δέκτης) με οδηγίες, παροτρύνσεις, επαινούς κλπ, για να επηρεάσει τη συμπεριφορά του (του δέκτη) και να πετύχει ο ίδιος τους στόχους του.

Όταν ο στόχος της επικοινωνίας είτε σε επίπεδο ατόμου είτε σε επίπεδο επιχειρήσεων δεν είναι σαφής και συγκεκριμένος, τότε είναι λογικό να μην είναι αποτελεσματικός.

Απαιτείται λοιπόν σαφήνεια στο στόχο.

(β) Μη σωστά μηνύματα (μονάδες 5)

Συχνά, από πίεση χρόνου αλλά και για άλλους λόγους (αδιαφορία, ικανότητες κλπ), ο πομπός δεν διαμορφώνει σωστά μηνύματα, δηλαδή δεν εμπεριέχουν ακριβώς αυτό που επιθυμεί να μεταβιβάσει ή είναι δύσκολο να κατανοηθούν από το δέκτη.

Συνήθη προβλήματα που παρουσιάζονται στα μηνύματα είναι η ασάφεια, η μη ακρίβεια, η έλλειψη πληρότητας, περιεκτικότητας, συντομίας και ορθότητας και γενικά η κακή τους κωδικοποίηση.

Έτσι το ίδιο το μήνυμα συχνά εμποδίζει την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων.

Την ευθύνη αυτού βέβαια έχει ο πομπός, ο οποίος το διαμορφώνει.

(γ) Προδιάθεση/προκατάληψη (μονάδες 5)

Κάθε άνθρωπος χαρακτηρίζεται λίγο ή πολύ από προδιαθέσεις και προκαταλήψεις έναντι άλλων ανθρώπων.

Έτσι, όταν λειτουργεί ως δέκτης, τα μηνύματα που συλλαμβάνει περνούν μέσα από το φίλτρο των προδιαθέσεων και προκαταλήψεων του.

Αυτό έχει συνέπεια να μην δίνεται προσοχή στο πραγματικό νόημα του μηνύματος, αλλά να διαστρεβλώνεται, σύμφωνα με την προκατάληψη που έχει ο δέκτης προς τον πομπό.

Για παράδειγμα, συχνά βελτιωτικές προτάσεις των εργαζομένων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης δεν κατανοούνται σωστά από τη διοίκηση και απορρίπτονται, γιατί η τελευταία έχει την προκατάληψη ότι οι εργαζόμενοι πάντα διεκδικούν σε βάρος της επιχείρησης.

(δ) Σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη (μονάδες 5)

Οι ανθρώπινες σχέσεις, οι σχέσεις εξουσίας, η κοινωνική και διοικητική θέση καθώς και οι σχέσεις συμφερόντων δυσχεραίνουν την επικοινωνία.

Όταν οι ανθρώπινες σχέσεις είναι κακές, η επικοινωνία είναι δύσκολη (και το αντίθετο βέβαια σε κάποιο βαθμό).

Όταν η εξουσία ασκείται αυταρχικά, η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας μειώνεται.

Όταν η διαφορετική κοινωνική και διοικητική θέση δεν επιτρέπει την ισότιμη και ελεύθερη έκφραση, η επικοινωνία ασφαλώς περιορίζεται.

Τέλος, όταν μεταξύ πομπού και δέκτη αναπτύσσεται σχέση έντονου ανταγωνισμού ή πόλωση συμφερόντων, η επικοινωνία περιορίζεται.

Μονάδες 20

B2 Από τις λειτουργίες της Οργάνωσης και Διοίκησης – Management να περιγράψετε:

(α) την Οργάνωση (μονάδες 9) και να αναφέρετε με τι συνήθως αυτή εκφράζεται (μονάδες 4)

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 κλπ.

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 μια μορφή τέτοιου οργανισμού που ασχολείται με παραγωγικές δραστηριότητες με σκοπό την επίτευξη κέρδους. Επομένως, η οργάνωση εκφράζεται συνήθως με:

(α) Οργανόγραμμα, το οποίο παρουσιάζει την οργανωτική διάρθρωση, δηλαδή μια σχηματική απεικόνιση σε διάγραμμα διευθύνσεων, τμημάτων κλπ που υπάρχουν σε μια επιχείρηση.

(β) Καταμερισμό των εργασιών.

(γ) Εκχώρηση εξουσίας σε χαμηλότερα κλιμάκια διοίκησης.

(δ) Τμηματοποίηση των λειτουργιών ή με άλλη μορφή τμηματοποίησης.

(β) τη λειτουργία εκείνη που οδηγεί στην αναθεώρηση ή μη του Προγραμματισμού (μονάδες 4)

Είναι η συστηματική παρακολούθηση των ενεργειών των διάφορων μελών της επιχείρησης, για την εξακρίβωση και τη διόρθωση τυχόν αποκλίσεων από τους στόχους που έχουν τεθεί.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να γίνει ο έλεγχος και ο σχεδιασμός του κατάλληλου συστήματος ελέγχου.

Η λειτουργία του ελέγχου δεν είναι ανεξάρτητη από τη λειτουργία του προγραμματισμού.

Οι δύο λειτουργίες είναι ή θα πρέπει να είναι οργανικά δεμένες.

Η ανάπτυξη των κριτηρίων ελέγχου δεν μπορεί να είναι αποκομμένη από τους στόχους που έχουν τεθεί κατά τη διαδικασία του προγραμματισμού.

Μονάδες 17

B3 Από τους προσδιοριστικούς παράγοντες της αποτελεσματικότητας της ομάδας να περιγραφούν οι παρακάτω:

(α) Κανόνες – Διαδικασίες – Μέθοδοι (μονάδες 6)

Η αποτελεσματικότητα της ομάδας προϋποθέτει την ύπαρξη σωστών κανόνων, σωστή διαδικασία λειτουργίας, σωστή κατανομή εργασιών στα μέλη της, μέθοδο και σύστημα εργασίας.

Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο είναι κάθε μέλος της ομάδας να γνωρίζει τι ακριβώς τα άλλα μέλη περιμένουν απ' αυτό.

Επίσης σημαντικές είναι οι διαδικασίες με τις οποίες τα μέλη της ομάδας λύνουν τα προβλήματα, αποφασίζουν, επικοινωνούν και συντονίζονται.

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.

(β) Κοινοί στόχοι – Όραμα (μονάδες 3)

Η ύπαρξη κοινών στόχων και οράματος αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα της ομάδας.

Όταν όλα τα μέλη της κατανοούν ότι έχουν κοινούς στόχους και συνεπώς «κοινό συμφέρον», συνειδητοποιούν την αλληλεξάρτησή τους, αισθάνονται ως μια ολότητα και αναπτύσσουν το ομαδικό πνεύμα και τις θετικές «ομαδικές» συμπεριφορές.

(γ) Ηγέτης (μονάδες 4)

Ο ηγέτης παίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο.

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.

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.

Μονάδες 13

Κ α λ ά Α π ο τ ε λ έ σ μ α τ α