



## ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Επαναληπτικό Διαγώνισμα | Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>

Επικοινωνία (έννοια – σπουδαιότητα – διαδικασία – βασικά εμπόδια)

### 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) Κωδικοποίηση είναι μια διανοητική διεργασία με την οποία ο δέκτης μετατρέπει το μήνυμα σε νόημα δίνοντας σημασία στις λέξεις, τις κινήσεις ή τα σύμβολα.
- (β) Στην από πάνω προς τα κάτω κάθετη επικοινωνία οι υφιστάμενοι έχουν την δυνατότητα να μεταβιβάσουν αυτά που θέλουν και να αισθάνονται ικανοποίηση.
- (γ) Το μήνυμα είναι το αποτέλεσμα της διανοητικής διαδικασίας, της κωδικοποίησης.
- (δ) Η ικανότητα μετάδοσης και σύλληψης του μηνύματος καθώς και η κόπωση περιλαμβάνονται στα ψυχοσυγκινησιακά εμπόδια της επικοινωνίας.
- (ε) Η επικοινωνία δεν είναι απλή μεταβίβαση πληροφοριών ή νοημάτων, αλλά είναι διαδικασία επαφής, αλληλοκατανόησης και αλληλοεπηρεασμού μεταξύ των ανθρώπων ή των ομάδων.
- (στ) 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.

**Μονάδες 24**

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 μεταφορά στον πομπό του αποτελέσματος που επέφερε το μήνυμά του στο δέκτη γίνεται μέσω του μηχανισμού:

- (α) της κωδικοποίησης
- (β) της αποκωδικοποίησης
- (γ) της ανατροφοδότησης
- (δ) των θορύβων

**Μονάδες 6**

**A3** Για ποιο από τα παρακάτω εμπόδια της επικοινωνίας είναι υπεύθυνος ο δέκτης;

- (α) ασαφείς στόχοι
- (β) βιαστικά συμπεράσματα
- (γ) κακή επιλογή χώρου και χρόνου
- (δ) μη σωστά μηνύματα

**Μονάδες 6**

**A4** Η στεγανοποίηση των διαφόρων τμημάτων είναι ένας παράγοντας που δεν διευκολύνει τους ανθρώπους να επικοινωνούν αποτελεσματικά. Σε ποιο εμπόδιο της επικοινωνίας αναφέρεται;

- (α) διαφορετικές αντιλήψεις
- (β) δομές – διαδικασίες
- (γ) προδιάθεση – προκατάληψη
- (δ) υπερφόρτωση

**Μονάδες 6**

**A5** Από τα βασικά στοιχεία της διαδικασίας της επικοινωνίας να περιγράψετε τον κώδικα – κωδικοποίηση (μονάδες 4) καθώς και τους θορύβους (μονάδες 4).

**Μονάδες 8**

## ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ ΘΕΜΑ Β

**B1** Να αναπτύξετε την σπουδαιότητα της επικοινωνίας.

**Μονάδες 20**

**B2** Από την επικοινωνία στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης, να αναπτύξετε την οριζόντια επικοινωνία.

**Μονάδες 10**

**B3** Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας, να αναπτύξετε αυτά που αναφέρονται στις δομές-διαδικασίες (μονάδες 5), στην υπερφόρτωση (μονάδες 5) και στους κώδικες (μονάδες 10).

**Μονάδες 20**