



ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΑ ΣΕ ΟΛΗ ΤΗΝ ΥΛΗ ΤΩΝ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΩΝ

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 προβολή και η προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών είναι μια ενέργεια της λειτουργίας των δημοσίων σχέσεων. **ΛΑΘΟΣ**

(β) Η αποδοτικότητα οδηγεί πάντοτε στην αποτελεσματικότητα. **ΛΑΘΟΣ**

(γ) Τα διοικητικά συστήματα ή εργαλεία διοίκησης σχεδιάζονται και αναπτύσσονται συνήθως από ειδικούς συμβούλους και χρησιμοποιούνται από τα διοικητικά στελέχη. **ΣΩΣΤΟ**

(δ) Επιρροή είναι η αλλαγή της σκέψης, των ιδεών, των ενεργειών και της συμπεριφοράς ενός ανθρώπου, που προκύπτει από την επίδραση της δύναμης που ασκείται σε αυτόν από άλλο άτομο. **ΣΩΣΤΟ**

(ε) Όταν συμβαίνει η «ομαδική σκέψη» (groupthink) τότε αυξάνεται η διανοητική ικανότητα και η λογική κρίση της ομάδας. **ΛΑΘΟΣ**

(στ) Στα ψυχοσυγκινησιακά εμπόδια της επικοινωνίας περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων η διάθεση, η προκατάληψη και τα συναισθήματα του ατόμου. **ΣΩΣΤΟ**

Μονάδες 24

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 Η επιχείρηση «ΑΛΦΑ» το 2011 απασχολώντας 130 εργατές, με χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια αξίας 520.000 ευρώ παρήγαγε 6.500 μονάδες προϊόντος. Αν ο δείκτης οικονομικής αποδοτικότητας της επιχείρησης «ΑΛΦΑ» το 2011 ήταν 0,25, ποιο ήταν το καθαρό κέρδος της;

(α) **130.000 ευρώ**

(β) 4.000 ευρώ

(γ) 50 ευρώ

(δ) 26.000 ευρώ

Μονάδες 6

A3 Μια ενδεικτική ενέργεια ως τεχνική παρακίνησης από την πλευρά του προϊσταμένου που παρακινεί τους συνεργάτες του σε υψηλή απόδοση είναι:

- (α) να αναθέτει δελεαστικούς στόχους στους εργαζόμενους
- (β) να εναλλάσσει τις θέσεις εργασίας των εργαζομένων σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να μειώνεται η ρουτίνα

(γ) να αναγνωρίζει την καλή προσπάθεια και την απόδοση των εργαζομένων σε καθημερινή βάση

- (δ) να επιτρέπει τη συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη των αποφάσεων

Μονάδες 6

A4 Κάθετη ομάδα αποτελούν:

- (α) οι εργάτες μιας συντονιστικής επιτροπής
- (β) το σύνολο των θεατών μιας κινηματογραφικής ταινίας
- (γ) οι εργαζόμενοι που ασχολούνται με τη δημιουργία ενός νέου προϊόντος

(δ) οι εργαζόμενοι της διεύθυνσης παραγωγής

Μονάδες 6

A5 Να αναπτύξετε τα στάδια που αφορούν τον πομπό και την βελτίωση της διαδικασίας της αποτελεσματικής μετάδοσης του μηνύματος.

Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος από τον πομπό βελτιώνεται σημαντικά, αν ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία που περιλαμβάνει:

- **Προετοιμασία Επικοινωνίας:** Αφορά τον καθορισμό του στόχου της επικοινωνίας, τον έλεγχο του δέκτη (ψυχική διάθεση, ανάγκες, αξίες, μόρφωση κλπ) και των διαφορών του με τον πομπό και την επιλογή του κατάλληλου τρόπου, χρόνου και τόπου για τη μετάδοση του μηνύματος. Η προσπάθεια και ο χρόνος της προετοιμασίας ασφαλώς εξαρτάται από την σημαντικότητα του στόχου.
- **Μετάδοση Μηνύματος:** Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος εξαρτάται από την προετοιμασία, αλλά και από τα μέσα – τρόπους μετάδοσης που χρησιμοποιεί ο πομπός, όπως ο τόνος, το χρώμα της φωνής και η γλώσσα του σώματος, δηλαδή οι στάσεις, οι χειρονομίες, οι μορφασμοί κλπ.
- **Έλεγχος (Feed Back):** Μετά τη μετάδοση του μηνύματος ο πομπός είναι χρήσιμο να ελέγχει, αν τελικά το μήνυμά του ελήφθη, ερμηνεύτηκε και κατανοήθηκε από το δέκτη, όπως επιθυμούσε ή υπάρχουν πιθανές αποκλίσεις για διόρθωση.

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ Β

B1 Να αναπτύξετε την πολιτισμική διάσταση της επιχείρησης.

Η επιχείρηση πέρα από την οικονομική, θεσμική και την κοινωνική της οργάνωση διαθέτει και αναπτύσσει τη δική της κουλτούρα. **Με τον όρο κουλτούρα νοείται ένα σύστημα κοινών αξιών, «πιστεύω», αννοιών, παραδοχών, συμβόλων, εθίμων, κανόνων και προτύπων που ισχύουν σε μια ομάδα ανθρώπων ή μια οργάνωση.**

Η κουλτούρα αποτελεί ένα από τα κυριότερα συστατικά στοιχεία μιας κοινωνικής οργάνωσης, αφού προσδιορίζει σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία της. Προσδιορίζει τις σχέσεις των ανθρώπων στο πλαίσιο της οργάνωσης, τις σχέσεις της οργάνωσης με το περιβάλλον της, τις στάσεις της οργάνωσης ως προς τα προϊόντα, τους πελάτες, το περιβάλλον κλπ.

Ουσιαστικά πρόκειται για μια φιλοσοφία, η οποία δίνει κατεύθυνση στα άτομα και τις ομάδες, συμβάλλει στη συνοχή, την αρμονία και την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ αυτών στο πλαίσιο της οργάνωσης. Για παράδειγμα, αν σε μια ομάδα ατόμων υπάρχει ως «κοινή αξία» η εμπιστοσύνη, τότε τα μέλη της στηρίζονται σε αυτήν και συμπεριφέρονται με βάση αυτήν.

Μονάδες 10

B2 Από την θεωρία αναγκών του Maslow, να αναπτύξετε τις ανάγκες για ασφάλεια (μονάδες 5), τις κοινωνικές ανάγκες (μονάδες 5), τις ανάγκες αναγνώρισης (μονάδες 5) και τις ανάγκες ολοκλήρωσης (μονάδες 5).

Ανάγκες για ασφάλεια. Ο άνθρωπος έχει την ανάγκη να αισθάνεται σιγουριά για την ύπαρξή του και την ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών στο μέλλον. Θέλει να είναι ασφαλής απέναντι στους κινδύνους του περιβάλλοντος (ανεργία, ατυχήματα κλπ). Προσπαθεί λοιπόν, συγχρόνως ή αμέσως μετά τη «λογική-στοιχειώδη» ικανοποίηση των φυσιολογικών του αναγκών, να ικανοποιήσει τις ανάγκες για ασφάλεια, μόνιμη απασχόληση, σύνταξη, κατοικία κλπ.

Κοινωνικές ανάγκες. Σε αυτήν την κατηγορία εντάσσονται οι ανάγκες του ανθρώπου να ανήκει σε μία ή περισσότερες κοινωνικές ομάδες, να γίνεται αποδεκτός από αυτές, να αναπτύσσει φιλικές σχέσεις, να προσφέρει και να κερδίζει αγάπη και στοργή. Για να γίνουν οι κοινωνικές ανάγκες η κυρίαρχη κατηγορία παρακίνησης, είναι απαραίτητη η ικανοποίηση των φυσιολογικών αναγκών και των αναγκών ασφαλείας.

Ανάγκες εγωιστικές ή αναγνώρισης. Αποκαλούνται συχνά και εγωιστικές ανάγκες. Οι πιο σημαντικές είναι η ανάγκη του ανθρώπου για αναγνώριση από τους άλλους, η ανάγκη για φήμη, κύρος, εκτίμηση, σεβασμό, ανάγκη για επιτυχία, ικανότητα, ανεξαρτησία καθώς και αυτοσεβασμό και αυτοεκτίμηση. Αποτελούν κυρίαρχη παρακινητική δύναμη, αφού ικανοποιηθούν και οι κοινωνικές ανάγκες. Πρέπει να τονιστεί ότι αυτή η κατηγορία των αναγκών είναι πολύ πιο δύσκολο να ικανοποιηθεί απ' ό,τι οι προηγούμενες.

Ανάγκες ολοκλήρωσης. Είναι η ανώτερη κατηγορία αναγκών και τελευταία από άποψη προτεραιότητας. Πρόκειται για τις ανάγκες που έχει ο άνθρωπος να γίνει αυτό που θέλει να γίνει, να πραγματοποιήσει όλα τα όνειρα, τα οράματα και τις προσδοκίες του, να αναπτυχθεί και να τελειοποιηθεί, για να φτάσει στον «ιδανικό» γι' αυτόν τύπο, να χρησιμοποιήσει όλη του τη δυναμικότητα. Ο Maslow αναφέρει χαρακτηριστικά «να γίνει οτιδήποτε είναι ικανός να γίνει».

Μονάδες 20

B3 Στο πλαίσιο της αποτελεσματικής ακρόασης του δέκτη, να αναπτύξετε τις βασικές αρχές που αφορούν την παθητική ακρόαση (μονάδες 10) και την ενεργητική ακρόαση (μονάδες 10).

Παθητική Ακρόαση: Τα χαρακτηριστικά της είναι η σωστή σύλληψη, επεξεργασία και ερμηνεία από το δέκτη των μηνυμάτων που στέλνει ο πομπός. Η επιτυχημένη παθητική ακρόαση απαιτεί τις παρακάτω βασικές ενέργειες:

- Εξάλειψη των θορύβων με την ευρεία έννοια και των ενοχλήσεων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί και προκαλούν αλλοιώσεις και παρερμηνείες στο μήνυμα.
- Συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη, για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα, πριν ακόμη ολοκληρωθεί το μήνυμα.
- Οπτική επαφή και νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί και ότι έχει συγκεντρωμένη την προσοχή του σε αυτόν (τον πομπό).
- Έλεγχο των προκαταλήψεων του δέκτη και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού, ώστε να γίνεται κατανοητό το πραγματικό νόημα του μηνύματος.

Ενεργητική Ακρόαση: Η ενεργητική ακρόαση χαρακτηρίζεται από την προσπάθεια του δέκτη να βοηθήσει τον πομπό να εκφράσει και να μεταβιβάσει με σωστό τρόπο αυτό που επιθυμεί. Επίσης η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την προσπάθεια του δέκτη να κατανοήσει και να αισθανθεί το μήνυμα. Οι βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης είναι:

- **Ερωτήσεις.** Με τις ερωτήσεις ο δέκτης μπορεί να βοηθήσει τον πομπό να γίνει σαφής, κατανοητός και πλήρης.
- **Ενθάρρυνση** του πομπού να εκφράσει άνετα αυτό που επιθυμεί. Αυτή επιτυγχάνεται με το καλό κλίμα επικοινωνίας που μπορεί να δημιουργήσει ο δέκτης.
- **Έλεγχο** από το δέκτη, αν έχει συλλάβει και κατανοήσει σωστά το μήνυμα, ο οποίος γίνεται με ερωτήσεις που εκφράζουν με άλλα λόγια το μήνυμα.
- **Εν-συναίσθηση**, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί από τη θέση του πομπού όσα ο τελευταίος του μεταβιβάζει, δηλαδή, μπαίνει ο ίδιος στη θέση του πομπού. Ταυτόχρονα δείχνει στον τελευταίο ότι ακούει από τη θέση του. Εν-συναίσθηση δεν σημαίνει

ούτε συμπαθώ, ούτε συμπάσχω. Είναι όμως ενέργεια ιδιαίτερα σημαντική για την αποτελεσματικότητα της ακρόασης, αφού ο δέκτης μπαίνοντας στη θέση του πομπού μπορεί να κατανοεί καλύτερα όσα ο τελευταίος θέλει να του μεταβιβάσει.

Μονάδες 20

ΘΑΛΑΛΑΙΟΣ