

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΚΑΙ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

**ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΤΑΞΗ
ΣΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΟΡΙΣΙΜΩΝ**

**Εξεταζόμενο μάθημα: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΜΕΡΟΣ Δ' (15 ΜΟΝΑΔΕΣ)**

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τρίτη, 7 Νοεμβρίου 2017
15:30 - 18:30**

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΤΑ (7) ΣΕΛΙΔΕΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ:

- Να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις
- Οι απαντήσεις να δοθούν στο **βιβλιάριο (booklet)**, το οποίο **απαραιτήτως θα επιστραφεί πίσω**
- Δεν επιτρέπεται η χρήση διορθωτικού υγρού/ταινίας
- Το βιβλιάριο (booklet) περιλαμβάνει δύο (2) επιπρόσθετες σελίδες για τις απαντήσεις σας (όπου χρειάζεται)

Ερώτηση 1

Να μελετήσετε το πιο κάτω σενάριο.

Για την εμπέδωση της ενότητας της «Λήψης Αποφάσεων» στο χώρο των επιχειρήσεων ο καθηγητής ζήτησε από τους μαθητές ως άσκηση.

1. Να τοποθετήσουν στη σωστή σειρά τα πέντε βασικά στάδια της διαδικασίας της λήψης των αποφάσεων.
2. Να εξηγήσουν ποιο κατά τη γνώμη τους θεωρείται το πιο σημαντικό στάδιο της διαδικασίας της λήψης αποφάσεων.

Ένας μαθητής παρουσίασε τα πέντε στάδια της διαδικασίας της λήψης αποφάσεων με την εξής σειρά.

1. Ορισμός του προβλήματος
2. Διαπίστωση του προβλήματος
3. Εξεύρεση εναλλακτικών λύσεων
4. Επιλογή μεταξύ των εναλλακτικών λύσεων
5. Αξιολόγηση των εναλλακτικών λύσεων

Ο μαθητής θεώρησε ότι το πιο σημαντικό στάδιο της διαδικασίας της λήψης αποφάσεων είναι «Η διαπίστωση του προβλήματος», διότι σε αυτό το στάδιο εντοπίζεται το πρόβλημα για το οποίο απαιτείται η απόφαση.

- I. Να εντοπίσετε τα πιθανά λάθη στη σειρά με την οποία ο μαθητής παρουσίασε τα βασικά στάδια της διαδικασίας της λήψης των αποφάσεων και να γράψετε τα πέντε (5) στάδια με τη σωστή σειρά πιο κάτω.

(2 Μονάδες)

1.
2.
3.
4.
5.

II. Συμφωνείτε με την απάντηση του μαθητή ότι το σημαντικότερο στάδιο της διαδικασίας είναι «Η διαπίστωση του προβλήματος»; Να δικαιολογήσετε την απάντησή σας. (Η απάντησή σας να μην υπερβαίνει τις 40 λέξεις)

(2 Μονάδες)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ερώτηση 2

Μια από τις πιο γνωστές θεωρίες παρακίνησης είναι η Θεωρία των Αναγκών του A. Maslow.

Να βάλετε σε σειρά (από 1 – 5), ξεκινώντας από τις πιο βασικές, τις ακόλουθες ανθρώπινες ανάγκες σύμφωνα με τον A. Maslow:

1. Ανάγκες αναγνώρισης, όπως προαγωγές και αναγνώριση των προσπαθειών
2. Ανάγκες ολοκλήρωσης, όπως ανάγκη πραγματοποίησης των ονείρων και προσδοκιών του
3. Ανάγκες ασφάλειας, όπως ανάγκη για μόνιμη απασχόληση
4. Κοινωνικές ανάγκες, όπως ανάγκη για ανάπτυξη φιλικών σχέσεων μεταξύ συναδέλφων
5. Φυσιολογικές ανάγκες, όπως ικανοποιητικός μισθός στην εργασία

(2,5 Μονάδες)

1.
2.
3.
4.
5.

Ερώτηση 3

Να μελετήσετε το πιο κάτω σενάριο:

Αντικείμενο του μαθήματος σας είναι η ενότητα «Δυναμική Ομάδων». Αφού εξηγήσετε την έννοια της ομάδας και τα κύρια είδη των ομάδων, δίνετε στους μαθητές σας την πιο κάτω άσκηση εφαρμογής:

Να διαχωρίσετε τις παρακάτω τυπικές ομάδες σε κάθετες και οριζόντιες:

- α. Η οικονομική διεύθυνση μιας επιχείρησης
- β. Οι υπάλληλοι του λογιστικού τμήματος μιας επιχείρησης
- γ. Το προσωπικό του γραφείου εξυπηρέτησης πελατών μιας επιχείρησης
- δ. Μία ομάδα εργαζομένων των τμημάτων μάρκετινγκ και πληροφορικής που είναι υπεύθυνοι για την προώθηση ενός νέου προϊόντος
- ε. Μία ομάδα στελεχών του τμήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού που είναι υπεύθυνοι για τη δημιουργία ενός νέου συστήματος αξιολόγησης του προσωπικού

Τέσσερις μαθητές έδωσαν τις πιο κάτω απαντήσεις:

Μαθητής 1: α, β και γ: κάθετες ομάδες
δ και ε: οριζόντιες ομάδες

Μαθητής 2: α, β, γ και δ: κάθετες ομάδες
ε: οριζόντια ομάδα

Μαθητής 3: α, β, γ και ε: κάθετες ομάδες
δ: οριζόντια ομάδα

Μαθητής 4: β, γ και δ: κάθετες ομάδες
α και ε: οριζόντιες ομάδες

I. Να γράψετε ποιος μαθητής έδωσε τη σωστή απάντηση.

(1,5 Μονάδα)

.....
.....

II. Να εξηγήσετε στους μαθητές τη βασική διαφορά μεταξύ κάθετων και οριζόντιων ομάδων στον χώρο των επιχειρήσεων. (Η απάντησή σας να μην υπερβαίνει τις 40 λέξεις)

(1,5 Μονάδα)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ερώτηση 4

Να χαρακτηρίσετε με Σωστό ή Λάθος κάθε μία από τις παρακάτω προτάσεις.

- I. Λόγω του κόστους του χρήματος θεωρείται αποδοτικό να υπάρχουν αχρησιμοποίητα κεφάλαια στο ταμείο της επιχείρησης
- II. Η προώθηση ενός προϊόντος στοχεύει να πληροφορήσει και να πείσει τους καταναλωτές ότι η επιλογή αυτού του προϊόντος είναι η καλύτερη εναλλακτική επιλογή για την ικανοποίηση των αναγκών τους
- III. Σύμφωνα με τον A. Maslow μία ανάγκη όσο περισσότερο ικανοποιείται τόσο περισσότερο παρακινεί.....
- IV. Η έννοια της ηγεσίας είναι ταυτόσημη με την έννοια της εξουσίας

(2 Μονάδες)

Ερώτηση 5

Να αντιστοιχήσετε το κάθε γράμμα της στήλης Α που αναφέρεται στις βασικές λειτουργίες της Διοίκησης με δύο (2) ενέργειες της Διοίκησης που παρουσιάζονται στη στήλη Β.

A ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	B ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
α. Προγραμματισμός	1. Εκχώρηση εξουσίας
	2. Αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των μελών της επιχείρησης
β. Οργάνωση	3. Διόρθωση τυχόν αποκλίσεων από τους στόχους που έχουν τεθεί
	4. Καθοδήγηση ανθρώπινου δυναμικού
γ. Διεύθυνση - Ηγεσία	5. Διαμόρφωση στρατηγικής
	6. Συστηματική παρακολούθηση των ενεργειών των μελών της επιχείρησης
δ. Έλεγχος	7. Τμηματοποίηση των λειτουργιών
	8. Αποστολή / Καθορισμός στόχων

Να συμπληρώσετε τον πίνακα που ακολουθεί γράφοντας τους αριθμούς που δηλώνουν τις ενέργειες της κάθε βασικής λειτουργίας Διοίκησης.

(2 Μονάδες)

A ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	B ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
α. Προγραμματισμός	
β. Οργάνωση	
γ. Διεύθυνση - Ηγεσία	
δ. Έλεγχος	

Ερώτηση 6

Να επιλέξετε τη σωστή απάντηση βάζοντας σε κύκλο το αντίστοιχο γράμμα.

- I. Ο αντιδραστικός έλεγχος πραγματοποιείται:
 - α. Πριν αναληφθεί η δράση
 - β. Κατά τη διάρκεια της δράσης
 - γ. Αφού ολοκληρωθεί η δράση
 - δ. Όταν παρουσιαστούν αντιδράσεις

- II. Η αξιολόγηση του προγράμματος των πωλήσεων περιλαμβάνει:
 - α. Τη διαίρεση των δραστηριοτήτων των πωλητών σε περιοχές
 - β. Την ανάθεση ευθυνών και το συντονισμό του έργου των πωλητών
 - γ. Τον καθορισμό των δαπανών των πωλήσεων
 - δ. Τον έλεγχο των αποτελεσμάτων των πωλήσεων

- III. Η ικανότητα του διοικητικού στελέχους (manager) να επιλύει συγκρούσεις ανήκει στην κατηγορία των:
 - α. Τεχνικών ικανοτήτων του
 - β. Διανοητικών ικανοτήτων του
 - γ. Ανθρώπινων ικανοτήτων του
 - δ. Εκτελεστικών ικανοτήτων του

(1,5 Μονάδα)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Δ

