

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ  
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΕΝΙΑΙΑ ΓΡΑΠΤΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ Β΄ ΤΕΤΡΑΜΗΝΟΥ 2021-22

Γ΄ ΤΑΞΗΣ ΛΥΚΕΙΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 27 ΜΑΪΟΥ 2022

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

(Α΄ ΣΕΙΡΑ)

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Γ054

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90 λεπτά

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΤΑ (7) ΣΕΛΙΔΕΣ

---

**ΟΔΗΓΙΕΣ**

1. Στο εξώφυλλο του τετραδίου απαντήσεων να συμπληρώσετε όλα τα κενά με τα στοιχεία που ζητούνται.
2. **Να απαντήσετε ΟΛΑ τα ερωτήματα.**
3. **Να μην αντιγράψετε τα θέματα** στο τετράδιο απαντήσεων.
4. Να μη γράψετε πουθενά στις απαντήσεις σας **το όνομά σας**.
5. Να απαντήσετε στο τετράδιό σας σε όλα τα θέματα **μόνο με μπλε πένα ανεξίτηλης μελάνης**.
6. Απαγορεύεται η χρήση διορθωτικού υγρού ή διορθωτικής ταινίας.
7. Επιτρέπεται η χρήση μη προγραμματιζόμενης υπολογιστικής μηχανής που φέρει τη σφραγίδα του σχολείου.
8. Στη λύση των ασκήσεων να φαίνεται όλη η αναγκαία εργασία.

**ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ**

## **ΕΡΩΤΗΣΗ 1**

Να γράψετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας **τον αριθμό της ερώτησης** και δίπλα το **γράμμα** που δηλώνει την ορθή απάντηση (π.χ. **1.1 – α** ή **1.1 – β** κ.λπ.). Υπάρχει μόνο μία ορθή απάντηση.

**1.1.** Το πρώτο στάδιο της διαδικασίας ελέγχου είναι:

- α) ο καθορισμός των προτύπων.
- β) η ανάλυση των αποκλίσεων και ο εντοπισμός των αιτιών.
- γ) η σύγκριση συμπεριφορών με πρότυπα.
- δ) η διόρθωση των αποκλίσεων.

**1.2.** Όταν ο έλεγχος γίνεται κατά τη διάρκεια της δράσης, τότε ο έλεγχος ονομάζεται:

- α) προγενέστερος.
- β) αντιδραστικός.
- γ) μεταδραστικός.
- δ) προδραστικός.

**1.3.** Ο κυβερνητικός έλεγχος είναι αυτός που:

- α) γίνεται μέσω ενός υπεύθυνου ποιοτικού ελέγχου.
- β) εντοπίζει αυτόματα τις αποκλίσεις και τις διορθώνει.
- γ) είναι εξωτερικός και όχι εσωτερικός.
- δ) δεν έχει μηχανισμό αυτορρύθμισης.

**1.4.** Όταν ο έλεγχος συγκεντρώνεται στα κρίσιμα και σημαντικά σημεία της λειτουργίας της οργάνωσης, τότε το κριτήριο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητάς του είναι:

- α) η ακρίβεια.
- β) η αντικειμενικότητα.
- γ) η χρονική καταλληλότητα.
- δ) η εστίαση.

**1.5.** Όταν τα οφέλη συγκρίνονται με το κόστος υλοποίησης ενός ελέγχου, τότε το κριτήριο αξιολόγησης της αποτελεσματικότητάς του είναι:

- α) η κατάλληλη διεύθυνση.
- β) η σύνδεση με τον προγραμματισμό.
- γ) η οικονομικότητα.
- δ) η αποδοχή.

**(Μονάδες 10)**

## ΕΡΩΤΗΣΗ 2

Να μελετήσετε το πιο κάτω επιχειρηματικό σενάριο και να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν:

Στο τέλος κάθε έτους, ο Γενικός Διευθυντής γνωστής Ασφαλιστικής Εταιρείας διεξάγει έλεγχο στο Τμήμα Πωλήσεων με βάση τους πιο κάτω δείκτες μέτρησης και ελέγχου:

$$\text{Δείκτης Παραγωγικότητας Πωλητών} = \frac{\text{Συνολικές πωλήσεις}}{\text{Σύνολο πωλητών}}$$

$$\text{Δείκτης Εξυπηρέτησης πελατών} = \frac{\text{Παράπονα πελατών}}{\text{Αριθμός πελατών}} \times 100$$

Οι στόχοι που έχει θέσει είναι:

- α) ο κάθε πωλητής να επιτυγχάνει τουλάχιστον €30.000 πωλήσεις τον χρόνο και
- β) το ποσοστό του δείκτη εξυπηρέτησης των πελατών να μην ξεπερνά το 5% τον χρόνο.

Δίνονται τα πιο κάτω στοιχεία τα οποία αφορούν στα έτη 2019, 2020 και 2021:

Έτος	Πωλητές	Πελάτες	Σύνολο Πωλήσεων	Σύνολο Παραπόνων
2019	42	2 200	€1.302.000	132
2020	45	2 975	€1.305.000	119
2021	48	3 900	€1.296.000	117

**Ζητείται:**

- α) Με τους απαραίτητους υπολογισμούς, να δείξετε και να σχολιάσετε ποιο ή ποια έτη ικανοποιούν τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της παραγωγικότητας των πωλητών.  
**(Μονάδες 6)**
- β) Με τους απαραίτητους υπολογισμούς, να δείξετε και να σχολιάσετε ποιο ή ποια έτη ικανοποιούν τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εξυπηρέτησης πελατών.  
**(Μονάδες 6)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 3**

Να ονομάσετε και να τοποθετήσετε κατά σειρά προτεραιότητας (ιεραρχικά) τις πέντε κατηγορίες αναγκών, με βάση τη θεωρία της Ιεράρχησης των Αναγκών του Abraham Maslow.

**(Μονάδες 6)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 4**

Να γράψετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας σε ποια από τις δύο κατηγορίες παραγόντων **(παράγοντες υγιεινής ή παράγοντες παρακίνησης)** ανήκουν οι πιο κάτω δραστηριότητες σύμφωνα με τη θεωρία Υγιεινής και Παρακίνησης του Frederick Herzberg (π.χ. **α - παράγοντες υγιεινής ή α - παράγοντες παρακίνησης** κ.λπ.):

α)	Συνθήκες εργασίας
β)	Ενδιαφέρον της δουλειάς
γ)	Δυνατότητες ανάπτυξης
δ)	Ελευθερία πρωτοβουλιών
ε)	Μισθός
στ)	Τρόπος εποπτείας

**(Μονάδες 6)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 5**

*«Σύμφωνα με τη θεωρία της Δικαιοσύνης του Stacy Adams, το άτομο σε μια επιχείρηση θεωρεί ότι υπάρχει αδικία, όταν αντιλαμβάνεται ότι οι συνεισφορές του και οι απολαβές του, σε σχέση με τις συνεισφορές και απολαβές των άλλων ατόμων είναι μεταξύ τους άνισα».*

Να γράψετε **δύο (2)** παραδείγματα συνεισφορών και **δύο (2)** παραδείγματα απολαβών των εργαζομένων σε μια επιχείρηση.

**(Μονάδες 4)**

## ΕΡΩΤΗΣΗ 6

Να ταιριάξετε τις έννοιες στις πιο κάτω δύο στήλες που αφορούν τα στάδια ανάπτυξης μιας ομάδας. Να γράψετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας **το γράμμα** της Στήλης Α και δίπλα **τον αριθμό** της Στήλης Β που δηλώνει την ορθή απάντηση (π.χ. **α - 1** ή **α - 2** κ.λπ.).

ΣΤΗΛΗ Α		ΣΤΗΛΗ Β	
α)	Στάδιο Σχηματισμού	1)	Τα μέλη θέτουν τις διαδικασίες και τις πρακτικές για το πώς θα λειτουργήσει η ομάδα.
β)	Στάδιο Αντιπαράθεσης	2)	Τα μέλη γνωρίζονται μεταξύ τους και προσδιορίζονται οι λόγοι δημιουργίας της ομάδας.
γ)	Στάδιο Διαμόρφωσης Κανόνων	3)	Τα μέλη αναπτύσσουν πρωτοβουλίες και συγκεντρώνονται στην επίτευξη των στόχων της ομάδας.
δ)	Στάδιο Ωριμότητας	4)	Τα μέλη διατηρούν την ατομικότητά τους έναντι της ομάδας και έτσι δημιουργούνται συγκρούσεις.

(Μονάδες 8)

## ΕΡΩΤΗΣΗ 7

Να χαρακτηρίσετε το περιεχόμενο των πιο κάτω προτάσεων ως Ορθό ή Λάθος. Να σημειώσετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας το κάθε γράμμα με τον αντίστοιχο χαρακτηρισμό (π.χ. **α - Ορθό** ή **α - Λάθος** κ.λπ.).

α)	Οι τυπικές ομάδες έχουν προκαθορισμένους ρόλους στην επιχείρηση.
β)	Οι λειτουργικές ομάδες αποτελούν υποκατηγορία μιας άτυπης ομάδας.
γ)	Οι οριζόντιες ομάδες αποτελούνται από εργαζόμενους που εργάζονται στο ίδιο τμήμα μιας επιχείρησης.
δ)	Η ομαδική σκέψη είναι ένα σημαντικό πρόβλημα λειτουργίας των ομάδων.
ε)	Ο ηγέτης με τη σωστή αντιμετώπιση των διαφωνιών πετυχαίνει την ανάπτυξη της ομάδας του.

(Μονάδες 10)

## **ΕΡΩΤΗΣΗ 8**

Να μελετήσετε το πιο κάτω επιχειρηματικό σενάριο και να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν:

*«Η Σοφία εργάζεται ως Υπεύθυνη Αποθήκης σε μια Βιομηχανία Υφασμάτων. Την προηγούμενη εβδομάδα, ενημερώθηκε προφορικά σχετικά με μία παραγγελία από την Διευθύντρια Πωλήσεων.*

*Η Σοφία δεν θυμάται εάν η παραγγελία πρέπει να εκτελεστεί στις 7/6/2022 μέχρι τις 10 π.μ. και να περιλαμβάνει 11 επιπρόσθετα τεμάχια ή να εκτελεστεί στις 6/7/2022 μέχρι τις 11 π.μ. και να περιλαμβάνει 10 επιπρόσθετα τεμάχια. Σκέφτεται ότι ίσως να ήταν καλύτερα να ενημερωνόταν γραπτώς για αλλαγές ή διορθώσεις στις προκαθορισμένες παραγγελίες».*

α) Να ονομάσετε και να εξηγήσετε το εμπόδιο επικοινωνίας που αντιμετώπισαν μεταξύ τους η Υπεύθυνη Αποθήκης και η Διευθύντρια Πωλήσεων.

**(Μονάδες 5)**

β) Να αναφέρετε άλλα **τρία (3)** βασικά εμπόδια επικοινωνίας, εκτός από το εμπόδιο επικοινωνίας του ερωτήματος (α).

**(Μονάδες 3)**

## **ΕΡΩΤΗΣΗ 9**

*Η αποτελεσματική ακοή απαιτεί τόσο τη σωστή «παθητική ακοή» όσο και τη σωστή «ενεργητική ακοή».*

Να γράψετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας σε ποιο είδος ακοής (**παθητική ακοή ή ενεργητική ακοή**) ανήκουν οι πιο κάτω ενέργειες (π.χ. **α – παθητική ακοή ή α – ενεργητική ακοή** κ.λπ.):

α)	Ο δέκτης μπαίνει ο ίδιος στη θέση του πομπού.
β)	Ο δέκτης αποφεύγει τα βασικά συμπεράσματα πριν ολοκληρωθεί το μήνυμα.
γ)	Ο δέκτης ελέγχει τις προκαταλήψεις του πομπού.
δ)	Ο δέκτης ενθαρρύνει τον πομπό να εκφράσει άνετα αυτό που επιθυμεί.
ε)	Ο δέκτης παραφράζει τα λόγια του πομπού για να ελέγξει αν τα έχει κατανοήσει σωστά.
στ)	Ο δέκτης εξαλείφει τους θορύβους που εμποδίζουν τον πομπό.

**(Μονάδες 6)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 10**

«Το μήνυμα προσδιορίζει σημαντικά την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας».

Να ονομάσετε και να εξηγήσετε **δύο (2)** βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία που συνθέτουν ένα σωστό μήνυμα.

**(Μονάδες 6)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 11**

Να χαρακτηρίσετε το περιεχόμενο των πιο κάτω προτάσεων ως Ορθό ή Λάθος. Να σημειώσετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας το κάθε γράμμα με τον αντίστοιχο χαρακτηρισμό (π.χ. **α - Ορθό** ή **α - Λάθος** κ.λπ.).

α)	Τα κανάλια μεταβίβασης της επικοινωνίας είναι τα μέσα με τα οποία το μήνυμα μεταφέρεται στον δέκτη.
β)	Πομπός είναι το άτομο ή η ομάδα που συλλαμβάνει το ερέθισμα ή το μήνυμα.
γ)	Αποκωδικοποίηση είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ο δέκτης μετατρέπει το μήνυμα σε νόημα.
δ)	Η διαδικασία της μάθησης ξεκινά από την προσωπική δέσμευση για εφαρμογή μιας νέας γνώσης.
ε)	Αποτελεσματικότητα σημαίνει να επιτυγχάνουμε τα επιθυμητά για μας αποτελέσματα με τις μικρότερες δυνατές θυσίες.

**(Μονάδες 10)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 12**

Να γράψετε τις **τέσσερις (4)** κατηγορίες των ανθρώπων ανάλογα με την ενέργεια που διαθέτουν και την εστίαση στους στόχους τους που πρότειναν οι Ghoshal και Bruch.

**(Μονάδες 8)**

### **ΕΡΩΤΗΣΗ 13**

«Η μάθηση είναι η σταθερή βελτιωτική αλλαγή του τρόπου σκέψης και της συμπεριφοράς του ατόμου που προκύπτει από τις γνώσεις και από τις εμπειρίες».

Να ονομάσετε και να εξηγήσετε τις **δύο (2)** θεμελιώδεις προϋποθέσεις της μάθησης.

**(Μονάδες 6)**

**(Γενικό Σύνολο Μονάδων 100)**

**ΤΕΛΟΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟΥ ΔΟΚΙΜΙΟΥ**