

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ,
ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

**ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΓΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΤΑΞΗ
ΣΤΟΥΣ ΠΙΝΑΚΕΣ ΔΙΟΡΙΣΙΜΩΝ 2019**

**Εξεταζόμενο αντικείμενο: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (526)
ΜΕΡΟΣ Δ΄ (15 ΜΟΝΑΔΕΣ)**

**Ημερομηνία και ώρα εξέτασης: Τετάρτη, 20 Νοεμβρίου 2019
15:30 - 18:30**

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΠΤΑ (7) ΣΕΛΙΔΕΣ

Ειδικές Οδηγίες για το συγκεκριμένο θέμα εξέτασης:

- 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 τα πιο κάτω σενάρια.

A. Ο καθηγητής εξηγεί στους μαθητές ότι ο προγραμματισμός ενός οργανισμού είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ο οργανισμός προκαθορίζει το τι θέλει να επιτύχει στο μέλλον, πώς θα το επιτύχει, με ποιες ενέργειες, με ποια μέσα και πότε. Στη συνέχεια, ο καθηγητής ανέλυσε τα είδη του προγραμματισμού.

Ένας μαθητής σημείωσε στο τετράδιό του:

Ο επιχειρησιακός προγραμματισμός είναι η διαδικασία μέσω της οποίας η οργάνωση διαμορφώνει την αποστολή της, το όραμά της, τους μακροπρόθεσμους στόχους της και τις στρατηγικές της.

Να εντοπίσετε το λάθος στις σημειώσεις του μαθητή και να το διορθώσετε.
(μέχρι 20 λέξεις) **(Μονάδα 1)**

.....

.....

.....

.....

B. Ο καθηγητής ορίζει τις έννοιες αποστολή, όραμα και στρατηγική ενός οργανισμού. Κατά την ανακεφαλαίωση, τρεις μαθητές έδωσαν τις εξής απαντήσεις:

Μαθητής 1: Η αποστολή αποτελεί τη γενική πορεία που ακολουθεί ένας οργανισμός, ενώ το όραμα είναι ο σκοπός ή ο λόγος ύπαρξής του.

Μαθητής 2: Το όραμα αποτελεί τη γενική πορεία που ακολουθεί ένας οργανισμός, ενώ η στρατηγική εκφράζει τις προσδοκίες των μελών του.

Μαθητής 3: Η αποστολή είναι ο σκοπός ή ο λόγος ύπαρξής ενός οργανισμού, ενώ η στρατηγική αποτελεί τη γενική πορεία που ακολουθεί.

Να γράψετε τους δύο (2) μαθητές που έδωσαν λανθασμένη απάντηση. **(Μονάδα 1)**

.....

Ερώτηση 2

Με τη βοήθεια της ανάλυσης SWOT, να χαρακτηρίσετε τα πιο κάτω παραδείγματα ως δυνατά σημεία (strengths), αδύνατα σημεία (weaknesses), ευκαιρίες (opportunities) και απειλές (threats) μιας επιχείρησης.

- α) Απουσία οργάνωσης και ορθής κατανομής καθηκόντων.
- β) Αύξηση της διαπραγματευτικής δύναμης των προμηθευτών.
- γ) Εμπειρογνωμοσύνη και τεχνογνωσία προσωπικού.
- δ) Υψηλό ποσοστό αποχώρησης υπαλλήλων.
- ε) Κρατικές επιδοτήσεις.
- στ) Υψηλό ποσοστό δανειακών κεφαλαίων.

(Μονάδα 1,5)

Ερώτηση 3

Να μελετήσετε το πιο κάτω σενάριο.

Ο καθηγητής, στα πλαίσια του μαθήματος «αποτελεσματική ηγεσία και ηγετικά πρότυπα», επισήμανε ότι το στυλ ηγεσίας μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού επιλέγεται με βάση την ωριμότητα του προσωπικού.

- α) Να αναφέρετε το πιο κατάλληλο στυλ ηγεσίας όταν η ωριμότητα του προσωπικού ως άτομα και ως ομάδα είναι χαμηλή.

.....

(Μονάδα 1)

- β) Να αναφέρετε τρεις (3) διαφορές μεταξύ ηγέτη και μάνατζερ.

.....

.....

.....

.....

.....

(Μονάδα 1,5)

Ερώτηση 4

Να μελετήσετε το πιο κάτω σενάριο.

Ο καθηγητής αναφέρει στην τάξη πως τις τελευταίες δύο δεκαετίες υπάρχουν τρεις κύριες μορφές Οργάνωσης και Διοίκησης που είναι ιδιαίτερα δημοφιλείς στον χώρο των επιχειρήσεων και των οργανισμών.

Να αντιστοιχίσετε το κάθε γράμμα της στήλης Α, που αναφέρεται στις σύγχρονες μορφές της Οργάνωσης και Διοίκησης, με δύο (2) αριθμούς της στήλης Β, που αφορούν στα χαρακτηριστικά αυτών των μορφών. Κάθε απάντηση από τη στήλη Β μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο μία φορά.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
A. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	1. Σύνδεση ποιότητας με την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. 2. Επανεξέταση από την αρχή των δράσεων και λειτουργιών.
B. Οργανισμός που μαθαίνει	3. Δημιουργία και διάχυση γνώσης. 4. Ριζική αλλαγή των διαδικασιών.
Γ. Επιχειρησιακός Επανασχεδιασμός	5. Συνεχής παρακολούθηση και προσαρμογή στο περιβάλλον. 6. Ελαχιστοποίηση λαθών και ελαττωματικών προϊόντων.

A.,

B.,

Γ.,

(Μονάδες 1,5)

Ερώτηση 5

Να μελετήσετε το πιο κάτω σενάριο.

Για την παρουσίαση της νέας ενότητας που αφορά στην παρακίνηση των εργαζομένων, ο καθηγητής παρουσίασε την έρευνα του F. Herzberg, ο οποίος υποστήριξε ότι οι παράγοντες που ήταν συνδεδεμένοι με ευχάριστα γεγονότα ή αισθήματα στους εργαζόμενους ήταν διαφορετικοί από αυτούς που ήταν συνδεδεμένοι με δυσάρεστα. Υπάρχουν, δηλαδή, δύο ξεχωριστές κατηγορίες παραγόντων.

Με βάση τη θεωρία του F. Herzberg, να αναφέρετε δύο (2) συγκεκριμένα παραδείγματα για καθεμία από τις πιο κάτω κατηγορίες.

α) Παράγοντες υγιεινής ή διατήρησης:

.....
.....

β) Παράγοντες παρακίνησης:

.....
.....

(Μονάδες 2)

Ερώτηση 6

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

A. Το εύρος διοίκησης ή ελέγχου σε μια επιχείρηση είναι ο καθορισμός των θέσεων εργασίας που μπορεί να διοικεί και να ελέγχει ένας προϊστάμενος.	
B. Εξουσία είναι η δυνατότητα ενός ατόμου να επιβάλλει την επιθυμία του στους άλλους και να επηρεάζει τη συμπεριφορά τους.	
Γ. Ο προδραστικός έλεγχος πραγματοποιείται κατά τη διάρκεια της δράσης, ενώ ο αντιδραστικός έλεγχος πραγματοποιείται αφού ολοκληρωθεί η δράση.	
Δ. Η ανάλυση των αποκλίσεων και ο εντοπισμός των αιτιών είναι το τελευταίο στάδιο της διαδικασίας του ελέγχου στη διοίκηση επιχειρήσεων.	

(Μονάδες 2)

Ερώτηση 7

Να αντιστοιχίσετε το κάθε γράμμα της στήλης Α με δύο (2) αριθμούς της στήλης Β όσον αφορά στη διαδικασία παραγωγής μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Κάθε απάντηση από τη στήλη Β μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο μία φορά.

ΣΤΗΛΗ Α	ΣΤΗΛΗ Β
Α. Εισροές	1. Άνθρωποι, εγκαταστάσεις, μηχανήματα
Β. Διαδικασία μετασχηματισμού	2. Δραστηριότητες επεξεργασίας
Γ. Εκροές	3. Αντιδράσεις περιβάλλοντος
Δ. Μηχανισμός ανατροφοδότησης	4. Αγαθά και υπηρεσίες
	5. Γνώσεις, υλικά, ενέργεια
	6. Έτοιμα προϊόντα
	7. Λειτουργίες μεταποίησης
	8. Σύστημα ελέγχου

Α.,

Β.,

Γ.,

Δ.,

(Μονάδες 2)

Ερώτηση 8

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

1. Οι άτυπες ομάδες:
 - α) δημιουργούνται κατόπιν απόφασης της διοίκησης.
 - β) έχουν προκαθορισμένους ρόλους, εξουσία και ευθύνες.
 - γ) σκοπεύουν στην ικανοποίηση των αναγκών των μελών τους.
 - δ) προκύπτουν από την αποστολή και τους στόχους της οργάνωσης.

2. Η διαχείριση των εισπράξεων και των πληρωμών μιας επιχείρησης αφορά:
 - α) στην ταμειακή λειτουργία.
 - β) στη λογιστική λειτουργία.
 - γ) στη λειτουργία της διαχείρισης κεφαλαίων.
 - δ) στη λειτουργία του προϋπολογισμού.

3. Η περιεκτικότητα και η συντομία μετάδοσης του μηνύματος επικοινωνίας:
 - α) επιδρά αρνητικά στη διάθεση του δέκτη για επικοινωνία.
 - β) διευκολύνει τη σύλληψη του μηνύματος από τον δέκτη.
 - γ) αυξάνει το κόστος της επικοινωνίας.
 - δ) γίνεται με όσο το δυνατό περισσότερες λέξεις.

(Μονάδα 1,5)

ΤΕΛΟΣ ΜΕΡΟΥΣ Δ΄

