

**ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

ΕΝΙΑΙΕΣ ΤΕΛΙΚΕΣ ΑΠΟΛΥΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2023 - 2024

Γ΄ ΤΑΞΗΣ ΛΥΚΕΙΟΥ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ: 21 ΜΑΪΟΥ 2024

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Α΄ ΣΕΙΡΑ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Γ054

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

ΕΠΤΑ (7) ΣΕΛΙΔΕΣ

Ερώτηση 1

α) Το επιχειρηματικό σενάριο για την εταιρεία «TechPro», αναφέρεται στη **στρατηγική ανάπτυξης νέων προϊόντων**. Η εταιρεία για να αναπτυχθεί προσφέρει στους υφιστάμενους της πελάτες ένα νέο προϊόν, τα γυαλιά εικονικής πραγματικότητας.

(5 Μονάδες)

β) Το επιχειρηματικό σενάριο για την εταιρεία «B-Smart», αναφέρεται στη **στρατηγική εστίαση και διαφοροποίηση**. Η εταιρεία για να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό ξεκίνησε την πώληση εξειδικευμένων αυτοματοποιημένων συστημάτων κάτι το οποίο την διαφοροποιεί και εστιάζει σε ηλικιωμένα άτομα.

(5 Μονάδες)

Κεφάλαιο 1, 1.2.2. Στρατηγική, σελ.12-13

Ερώτηση 2

Αποστολή είναι ο σκοπός ή ο λόγος ύπαρξης της οργάνωσης. Εκφράζει το «βασικό καθήκον» της οργάνωσης προς την κοινωνία και απαντά σε θεμελιώδη ερωτήματα σχετικά με τη φύση και την ύπαρξή της.

(3 Μονάδες)

Κεφάλαιο 1, 1.2.1. Αποστολή - Όραμα, σελ.9

Ερώτηση 3

	ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ
Εσωτερικό Περιβάλλον	<ul style="list-style-type: none">• η εξειδίκευση και η εμπειρία του προσωπικού• η ομαδικότητα• η άρτια εξυπηρέτηση	<ul style="list-style-type: none">• η εξάρτηση από προσωπικό• η περιορισμένη διαθεσιμότητα ιδίων κεφαλαίων
	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
Εξωτερικό Περιβάλλον	<ul style="list-style-type: none">• αυξημένη ζήτηση πολλών αγοραστών	<ul style="list-style-type: none">• η εμφάνιση πολλών ανταγωνιστικών επιχειρήσεων• οι Κανόνες Απαγόρευσης κάποιων εφαρμογών από κυβερνητικούς φορείς

(8 Μονάδες)

Κεφάλαιο 1, 1.3 Διαδικασία στρατηγικού προγραμματισμού, σελ. 15-16

Ερώτηση 4

Τα πέντε διαδοχικά βήματα που πρέπει να ακολουθεί η σκέψη ενός ατόμου ώστε να λάβει μια απόφαση ή να επιλύσει ένα πρόβλημα είναι:

- 1° Στάδιο: Εντοπισμός του προβλήματος
- 2° Στάδιο: Ορισμός του προβλήματος
- 3° Στάδιο: Συγκέντρωση / ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων
- 4° Στάδιο: Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων
- 5° Στάδιο: Επιλογή βέλτιστης λύσης

(απαιτείται ορθή σειρά προτεραιότητας)

(6 Μονάδες)

Κεφάλαιο 2, 2.3 Ορθολογική και δισισθ. λήψη αποφάσεων – επίλυση προβλημάτων, σελ. 33

Ερώτηση 5

α) Τα στερεότυπα είναι δεδομένες αντιλήψεις, εικόνες, πιστεύω, ιδέες, παραδοχές που έχουν εγκατασταθεί μέσα στο μυαλό μας κατά τη διάρκεια της ζωής μας και που προσδιορίζουν ή και φυλακίζουν τη σκέψη μας σε πεπατημένες, παραδοσιακές και συμβατικές ιδέες ή λύσεις.

(3 Μονάδες)

β) Δύο άλλα συνήθη εμπόδια ή παγίδες στη λήψη αποφάσεων και στην επίλυση προβλημάτων, εκτός των στερεοτύπων, είναι (δύο από τα πιο κάτω):

- Αυτοπεριορισμός σκέψης
- Μονοδιάστατη σκέψη
- Υποθέσεις
- Να αποφασίζουμε υποσυνείδητα τι θέλουμε να κάνουμε, προτού ακόμη κατανοήσουμε λογικά το για ποιους λόγους θέλουμε να το κάνουμε
- Ο ορισμός του προβλήματος
- Η αγκίστρωση της σκέψης μας σε κάποια πρώτη πληροφορία ή ιδέα.

(2 Μονάδες)

Κεφάλαιο 2, 2.9. Συνήθη εμπόδια - παγίδες στη λήψη αποφ. και επίλυση προβλ., σελ. 45-52

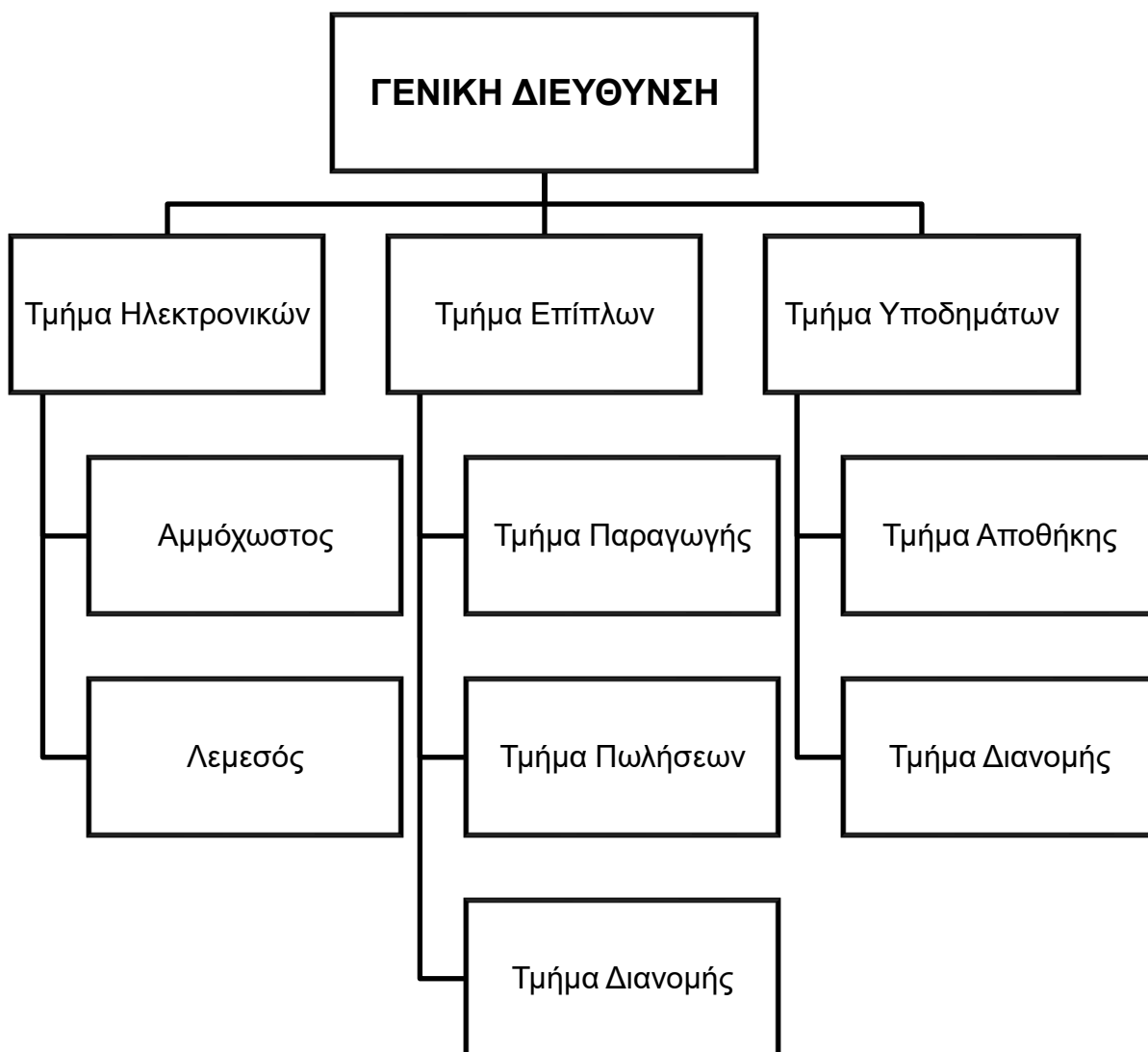
Ερώτηση 6

- α - Τμηματοποίηση κατά Προϊόν
- β - Τμηματοποίηση κατά Λειτουργία
- γ - Γεωγραφική Τμηματοποίηση
- δ - Γεωγραφική Τμηματοποίηση

(8 Μονάδες)

Κεφάλαιο 3, 3.4.3. Τμηματοπ. κατά λειτουργία - 3.4.5. Γεωγραφική Τμηματ., σελ. 72-78

Ερώτηση 7



(10 Μονάδες)

Κεφάλαιο 3, 3.4.6 Συνδυασμός κριτηρίων τμηματοποίησης, σελ. 78-79

Ερώτηση 8

α) Κατ. Λάπηθος: Δείκτης Εκπαίδ. Εργαζομένων = $\frac{168}{12} = 14$ ώρες ανά εργαζόμενο

Κατ. Λύση: Δείκτης Εκπαίδευσης Εργαζομένων = $\frac{153}{9} = 17$ ώρες ανά εργαζόμενο

Κατ. Καραβάς: Δείκτης Εκπαίδευσης Εργαζομένων = $\frac{176}{11} = 16$ ώρες ανά εργαζόμενο

Το κατάστημα Λάπηθος δεν ικανοποιεί τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εκπαίδευσης των εργαζομένων, γιατί οι ώρες ανά εργαζόμενο είναι 14.

Το κατάστημα Λύση ικανοποιεί τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εκπαίδευσης των εργαζομένων, γιατί οι ώρες ανά εργαζόμενο είναι 17.

Το κατάστημα Καραβάς ικανοποιεί τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εκπαίδευσης των εργαζομένων, γιατί οι ώρες ανά εργαζόμενο είναι 16.

(6 Μονάδες)

β) Κατάστημα Λάπηθος: Δείκτης Εξυπηρέτησης πελατών = $\frac{162}{9.000} \times 100 = 1,8\%$

Κατάστημα Λύση: Δείκτης Εξυπηρέτησης πελατών = $\frac{150}{9.375} \times 100 = 1,6\%$

Κατάστημα Καραβάς: Δείκτης Εξυπηρέτησης πελατών = $\frac{182}{6.500} \times 100 = 2,8\%$

Το κατάστημα Λάπηθος ικανοποιεί τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εξυπηρέτησης πελατών, γιατί το ποσοστό των παραπόνων των πελατών είναι 1,8% τον χρόνο.

Το κατάστημα Λύση ικανοποιεί τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εξυπηρέτησης πελατών, αφού το ποσοστό των παραπόνων των πελατών είναι 1,6% τον χρόνο.

Το κατάστημα Καραβάς δεν ικανοποιεί τον δείκτη μέτρησης και ελέγχου της εξυπηρέτησης πελατών, αφού το ποσοστό των παραπόνων των πελατών είναι 2,8% τον χρόνο.

(6 Μονάδες)

Κεφάλαιο 4, 4.4 Δείκτες μέτρησης - ελέγχου των επιδόσεων, σελ. 105-106

Ερώτηση 9

α) $343/7=49$ $49/7=7$ $7/7=1$ $49+7+1=57$ θέσεις προϊσταμένων

(4 Μονάδες)

β) Υπάρχουν 3 ιεραρχικά επίπεδα στην επιχείρηση.

(1 Μονάδα)

Κεφάλαιο 3, 3.3 Εύρος διοίκησης ή ελέγχου και ιεραρχικά επίπεδα, σελ. 67-68

Ερώτηση 10

Ένας μάνατζερ (τέσσερα από):

- Διορίζεται
- Χρησιμοποιεί νόμιμη – «δοτή» δύναμη (εξουσία)
- Δίνει οδηγίες – εντολές, ανταμοιβές – τιμωρίες,
- Παρακινεί μέσω «κατώτερων» αναγκών
- Ελέγχει
- Δίνει έμφαση στις διαδικασίες στα συστήματα και στη λογική – μυαλό
- Κινείται σε προκαθορισμένα – τυπικά πλαίσια
- Ενδιαφέρεται κυρίως για το «πως»
- Δέχεται και διαχειρίζεται την κατεστημένη κατάσταση
- Προτιμά τη σταθερότητα
- Αποδέχεται την πραγματικότητα
- Δίνει έμφαση στο παρόν
- Έχει βραχυπρόθεσμη προοπτική
- Κάνει τα πράγματα σωστά.

(6 Μονάδες)

Κεφάλαιο 5, 5.2 Ηγεσία και Μάνατζμεντ, σελ. 124

Ερώτηση 11

- α - Λάθος
- β - Λάθος
- γ - Ορθό
- δ - Λάθος

(8 Μονάδες)

Κεφάλαιο 6, 6.1.2 Τα κίνητρα, σελ. 164-165

Ερώτηση 12



(5 Μονάδες)

Κεφάλαιο 6, 6.2 Η θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών - A. Maslow, σελ. 167-169

Ερώτηση 13

α) Δύο παραδείγματα των παραγόντων υγιεινής με βάση τη θεωρία του Herzberg είναι (δύο από):

- η πολιτική της επιχείρησης και διοίκησης
- ο τρόπος εποπτείας
- οι διαπροσωπικές σχέσεις
- η ασφάλεια / σιγουριά
- οι συνθήκες εργασίας
- ο μισθός
- η θέση

β) Δύο παραδείγματα των παραγόντων παρακίνησης με βάση τη θεωρία του Herzberg είναι (δύο από):

- τα επιτεύγματα / το αίσθημα επιτυχίας
- η αναγνώριση
- οι δυνατότητες ανάπτυξης
- οι δυνατότητες προαγωγών / εξέλιξης
- το ενδιαφέρον της δουλειάς
- η ευθύνη
- η ελευθερία πρωτοβουλιών

(4 Μονάδες)

Κεφάλαιο 6, 6.3 Η θεωρία υγιεινής - παρακίνησης του F. Herzberg, σελ. 169-171

Ερώτηση 14

Ο πιο κρίσιμος παράγοντας στην προφορική επικοινωνία είναι η μη λεκτική επικοινωνία, γιατί η γλώσσα του σώματος είναι όλες οι στάσεις και οι κινήσεις του σώματος, οι χειρονομίες, οι εκφράσεις και οι κινήσεις του προσώπου και των ματιών κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας και το πιο σημαντικό δεν είναι «τι λέμε» αλλά το «πώς το λέμε» (ή τα λόγια παίζουν μικρό ρόλο σε σχέση με τη φωνή και το σώμα, τόσο στη σημασία που θέλουν να εκφράσουν όσο και στη σύλληψη, ερμηνεία, κατανόηση και επηρεασμό του δέκτη ή οι άνθρωποι συνειδητά ή αυθόρμητα όταν επικοινωνούν, χρησιμοποιούν αρκετά το σώμα τους, για να δώσουν σημασία στα λόγια, να μεταβιβάσουν πληροφορίες, όπως τα συναισθήματα, που δεν μεταβιβάζονται με τα λόγια).

(5 Μονάδες)

Κεφάλαιο 8, 8.6 Μετάδοση του μηνύματος - Μη λεκτική επικοινωνία, σελ. 219

Ερώτηση 15

- α - εστίαση
- β - ενόραση
- γ - ενόραση
- δ - εστίαση
- ε - εστίαση

(5 Μονάδες)

Κεφάλαιο 9, 9.3 Δεν μπορείς να κάνεις κάτι σωστά αν δεν κάνεις τίποτα - 9.4 Η εστίαση σε προτεραιότητες είναι το μυστικό της αποτελεσματικότητας, σελ. 239-240

Σύνολο Μονάδων 100

ΤΕΛΟΣ