

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΝΕΟΛΑΙΑΣ

ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΔΕΙΓΜΑΤΙΚΗ ΕΝΙΑΙΑ ΤΕΛΙΚΗ ΓΡΑΠΤΗ ΕΞΕΤΑΣΗ

Γ' ΤΑΞΗΣ ΛΥΚΕΙΟΥ

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ: Γ054

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΓΡΑΠΤΗΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ: 90 ΛΕΠΤΑ

ΤΟ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΟ ΔΟΚΙΜΙΟ ΑΠΟΤΕΛΕΙΤΑΙ ΑΠΟ ΕΞΙ (6) ΣΕΛΙΔΕΣ

ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζομένους)

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.

Σημείωση: Στο Δειγματικό Δοκίμιο περιλαμβάνονται ερωτήσεις/ασκήσεις απ' όλη τη Διδακτέα ύλη όπως έχει καθορισθεί στα Πλαίσια Μάθησης. Η Εξεταστέα Ύλη θα ανακοινωθεί σε μεταγενέστερο στάδιο.

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. Βασικές έννοιες του στρατηγικού προγραμματισμού είναι:

- α) στόχοι, προγράμματα δράσης, στρατηγική.
- β) αποστολή, όραμα, προϋπολογισμός, επιχειρησιακό πρόγραμμα.
- γ) στόχοι, προγράμματα δράσης, προϋπολογισμός, επιχειρησιακό πρόγραμμα.
- δ) αποστολή, όραμα, στρατηγική.

1.2. Σύμφωνα με την Αρχή της Διόρθωσης της λειτουργίας του προγραμματισμού:

- α) τα προγράμματα δεσμεύουν χρονικά τους υπεύθυνους για την υλοποίησή τους.
- β) τα προγράμματα πρέπει να προσαρμόζονται όταν τα δεδομένα αλλάζουν.
- γ) τα προγράμματα πρέπει να καλύπτουν τις περισσότερες πιθανές περιπτώσεις.
- δ) τα προγράμματα πρέπει να προβλέπουν εναλλακτικές λύσεις ή σενάρια.

1.3. Η μονοδιάστατη σκέψη, ως εμπόδιο στη λήψη αποφάσεων, είναι:

- α) όταν σκεφτόμαστε με έναν τρόπο μόνο.
- β) όταν έχουμε δεδομένες αντιλήψεις που φυλακίζουν τη σκέψη μας.
- γ) όταν κάνουμε παραδοχές επειδή δεν έχουμε πλήρη εικόνα.
- δ) όταν θέτουμε όριο στη σκέψη μας εμείς οι ίδιοι.

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% τοέτος.

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

(Μονάδες 5)

ΕΡΩΤΗΣΗ 5

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

α)	Η δημιουργική σκέψη είναι η ικανότητα του ατόμου να γεννά νέες ιδέες.
β)	Η αποστολή εκφράζει τα όνειρα των μελών του οργανισμού για το μέλλον του.
γ)	Η ομαδοποίηση σχετίζεται με τη διαίρεση της επιχείρησης σε τμήματα.
δ)	Η στρατηγική επέκτασης του I. Ansoff στηρίζεται στην πώληση υφιστάμενων προϊόντων σε νέους πελάτες.

(Μονάδες 4)

ΕΡΩΤΗΣΗ 6

Να ταιριάξετε τις πιο κάτω έννοιες που αφορούν στα πρότυπα στυλ ηγεσίας. Να γράψετε στο τετράδιο των απαντήσεών σας **το γράμμα** και **δίπλα τον αριθμό/τους αριθμούς** που δηλώνει/ουν την ορθή απάντηση. (π.χ. **α - 1 ή α - 2** κ.λπ.)

ΣΤΗΛΗ Α	
α)	Αυταρχικό στυλ ηγεσίας
β)	Δημοκρατικό στυλ ηγεσίας
γ)	Εξουσιοδοτικό στυλ ηγεσίας

ΣΤΗΛΗ Β	
1)	Τα μέλη της ομάδας έχουν αναπτυγμένο το αίσθημα ευθύνης.
2)	Ο ηγέτης παίρνει μόνος του τις αποφάσεις.
3)	Ο ρόλος του ηγέτη είναι πολύ περιορισμένος.
4)	Ο ηγέτης λαμβάνει σοβαρά υπόψη τις απόψεις των μελών της ομάδας του.
5)	Τα μέλη της ομάδας απλώς εκτελούν διαταγές.

(Μονάδες 5)

ΕΡΩΤΗΣΗ 7

α) Να γράψετε στο τετράδιο απαντήσεών σας τα πιο κάτω βασικά στάδια της ορθολογικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων με τη σωστή σειρά:

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

(Μονάδες 5)

β) Να γράψετε ποιο από τα πιο πάνω είναι το κρισιμότερο στάδιο της ορθολογικής διαδικασίας λήψης αποφάσεων, δικαιολογώντας την απάντησή σας.

(Μονάδες 5)

ΕΡΩΤΗΣΗ 8

Να προβείτε στους απαραίτητους υπολογισμούς και να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν.

Σε μια επιχείρηση η εκτέλεση του συνολικού έργου απαιτεί 2401 θέσεις εργασίας. Αν το εύρος διοίκησης καθορίζεται σε 7 υφιστάμενους ανά προϊστάμενο, να βρείτε:

α) Πόσες θέσεις προϊσταμένων υπάρχουν στην επιχείρηση; **(Μονάδες 5)**

β) Πόσα ιεραρχικά επίπεδα υπάρχουν στην επιχείρηση; **(Μονάδες 2)**

γ) Πώς χαρακτηρίζεται ο τύπος της ιεραρχικής δομής και γιατί; **(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 μελετήσετε το πιο κάτω επιχειρηματικό σενάριο και να απαντήσετε στις ερωτήσεις που ακολουθούν.

Έχετε γευτεί ποτέ τις σοκολάτες του εργαστηρίου «Σοκολατόσπιτο»; Αν όχι, δοκιμάστε και σίγουρα θα σας εντυπωσιάσουν! Είναι βέβαιο ότι όποιας ηλικίας και να είστε, η γεύση θα σας μείνει αξέχαστη γιατί παρασκευάζονται σύμφωνα με τις προτιμήσεις σας! Ούτε και οι ίδιοι οι ιδιοκτήτες δεν πίστευαν την επιτυχία που θα είχαν όταν πρωτοξεκίνησαν. Με αφορμή τα σχόλια και τις παρατηρήσεις των πελατών τους για τα συστατικά των έτοιμων σοκολάτων, προέκυψε η ιδέα να δημιουργήσουν ένα εργαστήριο όπου ο πελάτης έχει την ευκαιρία να προ-παραγγείλει τις δικές του σοκολάτες με τα προϊόντα της αρεσκείας του, όπως μπισκότα, ξηρούς καρπούς και αποξηραμένα φρούτα.

α) Να διευκρινίσετε κατά πόσο οι στρατηγικές που πρότεινε ο Μ. Porter αναφέρονται στην αντιμετώπιση του ανταγωνισμού ή στην ανάπτυξη μιας επιχείρησης.

(Μονάδες 2)

β) Να ονομάσετε τις στρατηγικές που πρότεινε ο Μ. Porter.

(Μονάδες 8)

γ) Να γράψετε σε ποια από τις στρατηγικές του Μ. Porter αναφέρεται το πιο πάνω επιχειρηματικό σενάριο, δικαιολογώντας την απάντησή σας.

(Μονάδες 10)

ΕΡΩΤΗΣΗ 12

«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