

ΑΡΧΗ 1ΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ - Γ΄ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ

**ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ Γ΄ ΤΑΞΗΣ
ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ**

ΤΕΤΑΡΤΗ 18 ΜΑΪΟΥ 2011

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ:

**ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
& ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ
(ΚΥΚΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)**

ΣΥΝΟΛΟ ΣΕΛΙΔΩΝ: ΤΕΣΣΕΡΙΣ (4)

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ

ΘΕΜΑ Α

Α1. *Να χαρακτηρίσετε τις προτάσεις που ακολουθούν, γράφοντας στο τετράδιό σας δίπλα στο γράμμα που αντιστοιχεί σε κάθε πρόταση τη λέξη **Σωστό**, αν η πρόταση είναι σωστή, ή **Λάθος**, αν η πρόταση είναι λανθασμένη.*

- α.** Η ύπαρξη κάθε παραγωγικής μονάδας εξαρτάται από την ικανότητά της να αποκτά έσοδα και κέρδη μέσω του μηχανισμού της αγοράς.
- β.** Προμηθευτές, πελάτες και πιστωτικά ιδρύματα εντάσσονται στο γενικό περιβάλλον της επιχείρησης.
- γ.** Σε ένα κατάστημα το στέλεχος πρώτης γραμμής σχεδιάζει το πρόγραμμα, οργανώνει τους πόρους και μοιράζει τις θέσεις εργασίας στο προσωπικό, διευθύνει (ενεργοποιεί) τη διαδικασία δίνοντας εντολές και οδηγίες και, τέλος, ελέγχει τα αποτελέσματα.
- δ.** Ένας από τους συντελεστές του management είναι τα διοικητικά συστήματα ή «εργαλεία» διοίκησης.
- ε.** Σύμφωνα με τη δομή των ανθρωπίνων αναγκών κατά τον Α.Maslow, οι ανάγκες αναγνώρισης είναι η

ΑΡΧΗ 2ΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ - Γ΄ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ

ανώτερη κατηγορία αναγκών και τελευταία από άποψη προτεραιότητας.

- στ.** Η «ομαδική σκέψη» (groupthink) αποτελεί ένα ψυχοδυναμικό φαινόμενο, το οποίο όταν συμβαίνει, μεταξύ άλλων, μειώνει τη διανοητική ικανότητα και τη λογική κρίση της ομάδας.

Μονάδες 24

Στις παρακάτω προτάσεις, από **A2** μέχρι και **A4**, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασης και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

A2. Η οικονομική αποδοτικότητα εκφράζεται με τον τύπο:

- α.**
$$\frac{\text{Καθαρό Κέρδος ή Ζημία}}{\text{Χρησιμοποιηθέντα Κεφάλαια}}$$
- β.**
$$\frac{\text{Παραχθέντα Αγαθά}}{\text{Παραγωγικά Μέσα που χρησιμοποιήθηκαν}}$$
- γ.**
$$\frac{\text{Χρησιμοποιηθέντα Κεφάλαια}}{\text{Καθαρό Κέρδος ή Ζημία}}$$
- δ.**
$$\frac{\text{Ποσότητα Παραγωγής}}{\text{Χρησιμοποιηθέντα Κεφάλαια}}$$

Μονάδες 6

A3. Πολύ μεγάλη έμφαση στα υψηλά ιεραρχικά επίπεδα της οργανωτικής και διοικητικής πυραμίδας έδωσε ο:

- α.** Taylor
β. Fayol
γ. Weber
δ. Gantt

Μονάδες 5

ΑΡΧΗ 3ΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ - Γ΄ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ

- A4.** Βασική ενέργεια της ενεργητικής ακρόασης είναι:
- α.** η εξάλειψη των θορύβων που εμποδίζουν τον πομπό να εκφραστεί.
 - β.** η συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα.
 - γ.** η οπτική επαφή και τα νεύματα, ώστε να αντιλαμβάνεται ο πομπός ότι ο δέκτης τον παρακολουθεί.
 - δ.** η ενσυναίσθηση, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί από τη θέση του πομπού όσα ο τελευταίος του μεταβιβάζει.

Μονάδες 5

- A5.** Από τα είδη των τυπικών ομάδων, να περιγράψετε τις κάθετες ομάδες (μονάδες 4) και τις οριζόντιες-διατμηματικές ομάδες (μονάδες 4). Ποιοι είναι συνήθως οι λόγοι που οδηγούν στη δημιουργία οριζόντιων-διατμηματικών ομάδων;(μονάδες 2)

Μονάδες 10

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

ΘΕΜΑ Β

- B1.** Από τις επιχειρησιακές λειτουργίες να περιγράψετε:
- α.** την οικονομική λειτουργία. (μονάδες 10)
 - β.** τη λειτουργία προμηθειών. (μονάδες 8) Γιατί η λειτουργία αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική; (μονάδες 2)

Μονάδες 20

- B2.** Να περιγράψετε τα βασικά πρότυπα ηγεσίας, που προσδιορίστηκαν από τον Lewin και τους συνεργάτες

ΑΡΧΗ 4ΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ - Γ΄ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ

του, με κριτήριο τον τρόπο λήψης των αποφάσεων από τον ηγέτη.

Μονάδες 10

B3. Η αποτελεσματική υλοποίηση των στόχων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού προϋποθέτει ένα αποτελεσματικό σύστημα επικοινωνίας. Από τις μορφές επικοινωνίας στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς να περιγράψετε:

- α.** την κάθετη «από πάνω προς τα κάτω» επικοινωνία. (μονάδες 10)
- β.** την κάθετη «από τα κάτω προς τα πάνω» επικοινωνία. (μονάδες 10)

Μονάδες 20

ΟΛΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζομένους)

- 1.** Στο τετράδιο να γράψετε μόνο τα προκαταρκτικά (ημερομηνία, εξεταζόμενο μάθημα). Να μην αντιγράψετε τα θέματα στο τετράδιο.
- 2.** Να γράψετε το ονοματεπώνυμό σας στο πάνω μέρος των φωτοαντιγράφων αμέσως μόλις σας παραδοθούν. Δεν επιτρέπεται να γράψετε καμία άλλη σημείωση. Κατά την αποχώρησή σας να παραδώσετε μαζί με το τετράδιο και τα φωτοαντίγραφα.
- 3.** Να απαντήσετε στο τετράδιό σας σε όλα τα θέματα.
- 4.** Να γράψετε τις απαντήσεις σας **μόνο** με μπλε ή **μόνο** με μαύρο στυλό.
- 5.** Κάθε απάντηση επιστημονικά τεκμηριωμένη είναι αποδεκτή.
- 6.** Διάρκεια εξέτασης: τρεις (3) ώρες μετά τη διανομή των φωτοαντιγράφων.
- 7.** Χρόνος δυνατής αποχώρησης: 10.30 π.μ.

ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ

ΤΕΛΟΣ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ

ΤΕΛΟΣ 4ΗΣ ΑΠΟ 4 ΣΕΛΙΔΕΣ

ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚ. ΕΠΙΧ. & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ Γ' ΛΥΚΕΙΟΥ (ΚΥΚΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)

18 ΜΑΪΟΥ 2011

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ

- A.1.** α. Λάθος
β. Λάθος
γ. Σωστό
δ. Σωστό
ε. Λάθος
στ. Σωστό

A.2 α

A.3 β

A.4 δ

A.5 Από την ενότητα **3.3.3.1. Δυναμική Ομάδων: Βασικές έννοιες - Ορισμοί** στις σελίδες 135-136 του σχολικού βιβλίου, η παράγραφος:
«Κύρια είδη τυπικών ομάδων είναι:

1. Κάθετες ομάδες (ιεραρχικές ομάδες).....
2. Οριζόντιες – διατμηματικές ομάδες

Συνήθως οι λόγοι που οδηγούν στη δημιουργία οριζόντιων – διατμηματικών ομάδων είναι:

- Η υλοποίηση ενός έργου το οποίο απαιτεί τη συνεργασία περισσότερων διευθύνσεων ή τμημάτων (π.χ. η δημιουργία ενός νέου προϊόντος).
- Ο συντονισμός συνεργατών, λειτουργιών ή αποφάσεων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων (π.χ. συντονιστικές επιτροπές)»

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

B.1

α. Από την ενότητα **1.3.1. Η αλυσίδα των Επιχειρησιακών Λειτουργιών** στη σελίδα 32 του σχολικού βιβλίου, η παράγραφος **Η Οικονομική λειτουργία:**
«Η λειτουργία μιας επιχείρησης έχει ως συνέπεια η εξακρίβωση των αποτελεσμάτων της.»

β. Από την ενότητα **1.3.1. Η αλυσίδα των Επιχειρησιακών Λειτουργιών** στις σελίδες 32-33 του σχολικού βιβλίου, η παράγραφος **Λειτουργία προμηθειών:**
«Αφορά τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού.»

B.2

Τα βασικά πρότυπα ηγεσίας που προσδιορίστηκαν από τον Lewin και τους συνεργάτες του, με κριτήριο τον τρόπο λήψης των αποφάσεων από τον ηγέτη, είναι το **αυταρχικό, το δημοκρατικό και το εξουσιοδοτικό.**

Από την ενότητα **3.3.1.2. Πρότυπο Ηγετικής Συμπεριφοράς** στις σελίδες 126-127 του σχολικού βιβλίου.

«**Αυταρχικό πρότυπο:** ο ηγέτης αποφασίζει..... Η ομάδα παίρνει τις αποφάσεις μόνη της χωρίς τον επηρεασμό του ηγέτη»

B.3

Από την ενότητα **3.3.4.3 Η διαδικασία της επικοινωνίας** στη σελίδα 146 του σχολικού βιβλίου.

α. Κάθετη επικοινωνία

Η από πάνω προς τα κάτω επικοινωνία

«Η παραδοσιακή μορφή επικοινωνίας γίνονται σε μικρό βαθμό κατανοητά από τους αποδέκτες.»

β. Κάθετη επικοινωνία

Η από τα κάτω προς πάνω επικοινωνία

«Η ροή των πληροφοριών την ικανοποίηση των μελών της οργάνωσης.»