

**ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ Γ΄ ΤΑΞΗΣ
ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ ΚΑΙ Δ΄ ΤΑΞΗΣ ΕΣΠΕΡΙΝΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ
ΛΥΚΕΙΟΥ**

ΤΕΤΑΡΤΗ 30 ΜΑΪΟΥ 2012

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 αποδοτικότητα είναι ο βαθμός στον οποίο η επιχείρηση πετυχαίνει τους στόχους της.

Μονάδες 4

β. Μια επιχείρηση, για να είναι ανταγωνιστική, πρέπει να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες, των οποίων ο συνδυασμός ποιότητας και τιμής να είναι καλύτερος από αυτόν που προσφέρουν οι ανταγωνιστές της ή να φαίνεται καλύτερος, λόγω διαφήμισης, επωνυμίας κτλ.

Μονάδες 4

γ. Οι πρώτοι αμφισβητίες της θεωρίας του Taylor υποστήριξαν ότι, αν οι επιχειρήσεις επέτρεπαν στους εργαζόμενους να έχουν ενεργό συμμετοχή σε θέματα που αφορούσαν τις συνθήκες και τις μεθόδους εργασίας, τότε το ηθικό τους θα βελτιωνόταν και θα έδειχναν μεγαλύτερη προθυμία για συνεργασία.

Μονάδες 4

- δ. Σύμφωνα με τη θεωρία υγιεινής-παρακίνησης του F. Herzberg οι προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης - προαγωγών του εργαζομένου ανήκουν στους παράγοντες “υγιεινής” ή “διατήρησης”.

Μονάδες 4

- ε. Τυπική ομάδα συγκροτούν τα άτομα που η διοίκηση συνειδητά ομαδοποιεί με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένου έργου.

Μονάδες 4

- στ. Ο τρόπος μετάδοσης του μηνύματος αποτελεί τον πιο κρίσιμο παράγοντα της διαπροσωπικής προφορικής επικοινωνίας, αφού μέσω αυτού δεν ανταλλάσσονται μόνο πληροφορίες, αλλά ταυτόχρονα και συναισθήματα.

Μονάδες 4

Στις παρακάτω προτάσεις, από Α2 μέχρι και Α4, να γράψετε στο τετράδιό σας τον αριθμό της πρότασης και δίπλα του το γράμμα που αντιστοιχεί στη σωστή απάντηση.

Α2. Η νομισματική πολιτική ανήκει στο

- α. πολιτικό περιβάλλον της επιχείρησης
- β. τεχνολογικό περιβάλλον της επιχείρησης
- γ. νομικό περιβάλλον της επιχείρησης
- δ. κοινωνικό περιβάλλον της επιχείρησης.

Μονάδες 6

Α3. Τα λειτουργικά προγράμματα δράσης περιλαμβάνονται στη λειτουργία

- α. της οργάνωσης
- β. του προγραμματισμού
- γ. του ελέγχου
- δ. της διεύθυνσης.

Μονάδες 6

ΑΡΧΗ 3ΗΣ ΣΕΛΙΔΑΣ - Γ΄ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ και Δ΄ ΕΣΠΕΡΙΝΩΝ

A4. Η πιο σημαντική μεταβλητή που θα πρέπει να λάβει υπόψη του ο ηγέτης, για να επιλέξει το κατάλληλο πρότυπο ηγεσίας, είναι:

- α.** το έργο που έχει να υλοποιήσει
- β.** το περιβάλλον μέσα στο οποίο ασκεί την ηγεσία
- γ.** η ωριμότητα των ατόμων
- δ.** το σύστημα αμοιβών.

Μονάδες 6

A5. Να περιγράψετε το φαινόμενο που οι οικονομολόγοι αποκαλούν “δημιουργική καταστροφή”.

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

ΘΕΜΑ Β

B1. Από τις λειτουργίες της επιχείρησης να περιγράψετε:

- α.** την παραγωγική λειτουργία (μονάδες 10).
- β.** τη λειτουργία της έρευνας και ανάπτυξης (μονάδες 12).

Μονάδες 22

B2. Από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας να περιγράψετε την υπερφόρτωση.

Μονάδες 8

B3. Να περιγράψετε τα χαρακτηριστικά και τις ενέργειες:

- α.** της παθητικής ακρόασης (μονάδες 10).
- β.** της ενεργητικής ακρόασης (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 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

**ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ Γ΄ ΤΑΞΗΣ
ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ

- A1.** α. Λάθος,
β. Σωστό,
γ. Σωστό,
δ. Λάθος,
ε. Σωστό,
στ. Σωστό.

A2. α

A3. β

A4. γ

A5. Η απάντηση βρίσκεται στη σελίδα 35 του πρώτου κεφαλαίου (Το περιβάλλον... «δημιουργική καταστροφή»).

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

B1. α. Παραγωγική λειτουργία σελίδα 31 (πρώτο κεφάλαιο)

β. Λειτουργία έρευνας και ανάπτυξης σελίδα 33
(πρώτο κεφάλαιο)

B2. 12^ο Εμπόδιο της Επικοινωνίας σελίδα 151 (τρίτο κεφάλαιο)

B3. α. Παθητική ακρόαση σελίδα 155 (τρίτο κεφάλαιο)

β. Ενεργητική ακρόαση σελίδες 155-156 (τρίτο κεφάλαιο)