

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ

ΘΕΜΑ Α

A1. 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. Το τεχνολογικό περιβάλλον επηρεάζει ποιοτικά και ποσοτικά τη φύση και την απόδοση του εξοπλισμού της επιχείρησης και των εργαζομένων, το είδος των προϊόντων και των υπηρεσιών.
- β. Η έννοια της ηγεσίας δεν είναι σε καμιά περίπτωση ταυτόσημη με τις έννοιες της δύναμης, της επιρροής και της εξουσίας.
- γ. Όλες οι διαχειριστικές και λογιστικές διαδικασίες, που βοηθούν στην έγκαιρη διεκπεραίωση και στην καταγραφή των συναλλαγών της επιχείρησης, ανήκουν στη λειτουργία της έρευνας και ανάπτυξης.
- δ. Η εξάρτηση των επιχειρησιακών λειτουργιών είναι μεγάλη και αυτή καθορίζει την καλή πορεία και τελικά την ύπαρξη της επιχείρησης.
- ε. Κωδικοποίηση είναι η διαδικασία με την οποία ο δέκτης μετατρέπει αυτό που θέλει να μεταβιβάσει σε ένα νόημα με τη μορφή του μηνύματος.
- στ. Η παρακίνηση του εργαζομένου για απόδοση σύμφωνα με τη θεωρία των προσδοκιών προϋποθέτει και τη δίκαιη μεταχείρισή του σχετικά με τις αμοιβές του.

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. Ομάδα αποτελούν:

- α. οι επιβάτες τρένου.
- β. ο σύλλογος καθηγητών του σχολείου.
- γ. οι θεατές μιας κινηματογραφικής ταινίας.
- δ. οι επισκέπτες ενός ζωολογικού κήπου.

Μονάδες 6

A3. Όταν η εξουσία ασκείται αυταρχικά, αυτό αποτελεί βασικό εμπόδιο επικοινωνίας που αναφέρεται:

- α. στην προδιάθεση-προκατάληψη.
- β. στις δομές/διαδικασίες.
- γ. στις σχέσεις μεταξύ πομπού και δέκτη.
- δ. στην υπερφόρτωση.

Μονάδες 6

A4. Τα νέα διοικητικά συστήματα είναι λειτουργικοί στόχοι της επιχείρησης και αναφέρονται:

- α. στην αγορά.

- β. στα συνολικά μεγέθη.
γ. στις καινοτομίες.
δ. στους ανθρώπους.

Μονάδες 6

A5. Μια επιχείρηση το έτος 2011 παρήγαγε 50.000 μονάδες προϊόντος, απασχολώντας 100 εργαζόμενους. Τα χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια της επιχείρησης ήταν 8.000.000 ευρώ και η οικονομική της αποδοτικότητα ήταν ίση με 0,25. Να βρεθούν η παραγωγικότητα της εργασίας (μονάδες 4) και το καθαρό κέρδος της επιχείρησης (μονάδες 4). (Να γράψετε στο τετράδιό σας τους τύπους που χρησιμοποιήσατε, καθώς και τους υπολογισμούς σας)

Μονάδες 8

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

ΘΕΜΑ Β

- B1.** Από τις επιχειρησιακές λειτουργίες να περιγράψετε **α.** την εμπορική λειτουργία (μονάδες 6) **β.** τη λειτουργία δημοσίων σχέσεων (μονάδες 8).
B2. Να περιγράψετε τη συμβολή του Henri Fayol (μονάδες 10) και του Max Weber (μονάδες 8) στην ιστορική εξέλιξη του μάνατζμεντ.
B3. α. Να περιγράψετε τη διαδικασία μετάδοσης μηνύματος (μονάδες 9).
β. Από τα κρίσιμα ζητήματα της μετάδοσης του μηνύματος να περιγράψετε την κατανόηση των διαφορών μεταξύ του πομπού και του δέκτη (μονάδες 9).

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ

ΘΕΜΑ Α

- A.1. α.** Σωστό, **β.** Σωστό, **γ.** Λάθος, **δ.** Σωστό, **ε.** Λάθος, **στ.** Σωστό.
A.2. (β), **A.3.** (γ), **A.4.** (γ).
A.5. Παραγωγικότητα εργασίας = Ποσότητα παραγωγής/Αριθμός εργαζομένων = $50.000/100 = 500$ μονάδες.
Οικονομική αποδοτικότητα = Καθαρό κέρδος / Χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια δηλ, $0,25 = \text{Καθαρό κέρδος} / 8.000.000$, άρα Καθαρό κέρδος = 2.000.000

ΘΕΜΑ Β

Β.1. α. Η Εμπορική λειτουργία. Περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες οι οποίες είναι απαραίτητες, προκειμένου η επιχείρηση να διαθέτει τα προϊόντα της ή τις υπηρεσίες της στην αγορά, ώστε να αγοράζονται από τους καταναλωτές-πελάτες. Οι ενέργειες αυτές συνήθως είναι: η έρευνα των αναγκών των καταναλωτών, ο σχεδιασμός προϊόντων ή υπηρεσιών που ικανοποιούν τις ανάγκες των καταναλωτών, η προβολή και η προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών, η πώληση και η διανομή. Η εμπορική λειτουργία εκφράζεται κυρίως με τις σύγχρονες έννοιες του Μάρκετινγκ και των πωλήσεων.

β. Λειτουργία Δημοσίων Σχέσεων. Κάθε επιχείρηση ή οργανισμός έχει την ανάγκη της ανάπτυξης καλών σχέσεων με άλλες επιχειρήσεις, οργανισμούς, άτομα ή ομάδες καθώς και την ανάγκη να προβάλλει μια καλή εικόνα προς αυτούς, για να κερδίσει την εκτίμηση, το σεβασμό και τις θετικές εντυπώσεις. Αυτό ασφαλώς επιτυγχάνεται με μια σειρά από ενέργειες, όπως η προβολή των θετικών σημείων και της συνολικής εικόνας, η οργάνωση και υλοποίηση εκδηλώσεων και άλλων δράσεων επικοινωνίας και επαφών, οι σχέσεις με τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, οι ενέργειες φιλανθρωπίας, οι χορηγίες πολιτιστικών, επιστημονικών ή άλλων δραστηριοτήτων κτλ. Όλες αυτές οι ενέργειες αποτελούν τη λειτουργία των Δημοσίων Σχέσεων μιας επιχείρησης ή οργανισμού.

Β.2. Ο Henri Fayol (1841 - 1925), Γάλλος μηχανικός, θεωρείται μετά τον Taylor ο πατέρας της "Θεωρίας της Διοίκησης" και στην Ευρώπη υπήρξε ο θεμελιωτής της επιστημονικής Οργάνωσης και Διοίκησης. Ως προς τις αρχές του management έδωσε πολύ μεγάλη έμφαση στα υψηλά ιεραρχικά επίπεδα της οργανωτικής και διοικητικής πυραμίδας και ανέλυσε τα καθήκοντα των διοικητικών στελεχών. Υποστήριξε ότι οι διάφορες και ποικίλες ενέργειες ή δραστηριότητες μέσα στην επιχείρηση, παρά τις διαφορές που παρατηρούνται μεταξύ τους, μπορούν να ενταχθούν σε ορισμένες κατηγορίες, οι οποίες λέγονται επιχειρησιακές λειτουργίες. Αυτές είναι: Η τεχνική, η εμπορική, η χρηματοοικονομική, η ασφάλεια (προστασία των εργαζομένων και της περιουσίας) και η λογιστική. Στις λειτουργίες αυτές προσθέτει και τις λειτουργίες της διοίκησης, οι οποίες αναλύονται σε εργασίες σχεδιασμού, πρόβλεψης, οργάνωσης, διεύθυνσης των ανθρώπων, συντονισμού και ελέγχου. Αυτές οι εργασίες, που συνθέτουν τις βασικές λειτουργίες της Διοίκησης, αποτελούν και σήμερα με μικρές παραλλαγές σημαντικό τμήμα της θεωρίας του μάνατζμεντ.

Ο Max Weber (1864 - 1920) ήταν ένας άλλος εκπρόσωπος της κλασσικής θεωρίας. Ασχολήθηκε ειδικά με τις μεθόδους έρευνας των κοινωνικών επιστημών, προσδίδοντας ιδιαίτερη έμφαση στο διοικητικό φαινόμενο. Υποστήριξε ότι η γραφειοκρατία (διοίκηση μέσω γραφείων) είναι το πλέον λογικό μέσο για την άσκηση ελέγχου πάνω στους ανθρώπους. Το ίδιο συμβαίνει και στον τομέα της διοίκησης. Σύμφωνα με τις απόψεις του, η γραφειοκρατία, η οποία δεν αποτελεί αρνητικό φαινόμενο, είναι μια θεωρία οργάνωσης που ανταποκρίνεται κυρίως στις ανάγκες των μεγάλων και πολύπλοκων επιχειρήσεων. Ως βασικά χαρακτηριστικά

της αναφέρει τις στενά καθορισμένες αρμοδιότητες, τους αυστηρούς κανόνες και την εφαρμογή του ιεραρχικού συστήματος οργάνωσης.

β.3.α. Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος από τον πομπό βελτιώνεται σημαντικά, αν ακολουθείται η πιο κάτω διαδικασία που περιλαμβάνει:

- Προετοιμασία επικοινωνίας. Αφορά τον καθορισμό του στόχου της επικοινωνίας, τον έλεγχο του δέκτη (ψυχική διάθεση, ανάγκες, αξίες, μόρφωση, κτλ.) και των διαφορών του με τον πομπό και την επιλογή του κατάλληλου τρόπου, χρόνου και τόπου για τη μετάδοση του μηνύματος. Η προσπάθεια και ο χρόνος της προετοιμασίας ασφαλώς εξαρτάται από τη σημαντικότητα του στόχου.
- Μετάδοση του μηνύματος. Η αποτελεσματικότητα της μετάδοσης του μηνύματος εξαρτάται από την προετοιμασία, αλλά και από τα μέσα -τρόπους μετάδοσης που χρησιμοποιεί ο πομπός, όπως ο τόνος, το χρώμα της φωνής και η γλώσσα του σώματος, δηλαδή οι στάσεις, οι χειρονομίες, οι μορφασμοί κτλ..
- Έλεγχος (feed back). Μετά τη μετάδοση του μηνύματος ο πομπός είναι χρήσιμο να ελέγχει αν τελικά το μήνυμά του ελήφθη, ερμηνεύτηκε και κατανοήθηκε από το δέκτη, όπως επιθυμούσε, ή υπάρχουν πιθανές αποκλίσεις για διόρθωση.

β. Η καλή επικοινωνία μεταξύ δύο ανθρώπων προϋποθέτει την κατανόηση από αυτούς των διαφορών τους. Αυτές οι διαφορές εντοπίζονται κυρίως στην αντίληψη και τον κώδικα που χρησιμοποιούν. Όπως έχει αναφερθεί, η διαφορά της προσωπικότητας των ανθρώπων τους κάνει να βλέπουν το γύρω τους κόσμο διαφορετικά. Απαιτείται λοιπόν ο πομπός να προσπαθεί να κατανοήσει τον τρόπο με τον οποίο ο δέκτης αντιλαμβάνεται το γύρω κόσμο του, τις ανάγκες του, τις προσδοκίες του, τις γνώσεις του, την ψυχολογική και φυσιολογική του κατάσταση. Η ίδια προσπάθεια απαιτείται και από την πλευρά του δέκτη. Έτσι, ο πομπός γνωρίζει καλύτερα τι μπορεί ο δέκτης να αντιληφθεί απ' όσα επιθυμεί να του μεταβιβάσει. Οι διαφορετικοί κώδικες συχνά είναι η κύρια αιτία της κακής επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων. Η προσπάθεια να επικοινωνούμε με τον ίδιο κώδικα, δηλαδή να μιλάμε την ίδια γλώσσα, αποτελεί βασική παράμετρο βελτίωσης της επικοινωνίας. Η χρησιμοποίηση απλής γλώσσας και λέξεων που αφήνουν ελάχιστα περιθώρια διαφορετικής ερμηνείας βελτιώνουν αναμφισβήτητα την επικοινωνία.