

**ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**  
**Γ΄ ΤΑΞΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ & Δ΄ ΤΑΞΗΣ ΕΣΠΕΡΙΝΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ**  
**ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 22 ΜΑΙΟΥ 2015**  
**ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ:**  
**ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**  
**(ΚΥΚΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)**

**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.** Ο προσδιορισμός της έννοιας του management εξαρτάται από το παρελθόν, την πείρα και την ευρύτητα των ασκούμενων δραστηριοτήτων των ανθρώπων.  
**Μονάδες 4**
- β.** Η λειτουργία της διεύθυνσης ξεπερνά τα όρια της απλής έκδοσης οδηγιών και εντολών από τα ανώτερα προς τα κατώτερα στελέχη της επιχείρησης.  
**Μονάδες 4**
- γ.** Η ωριμότητα των ατόμων αποτελεί την πιο σημαντική μεταβλητή που θα πρέπει να λάβει υπόψη του ο ηγέτης, για να επιλέξει το κατάλληλο πρότυπο ηγεσίας.  
**Μονάδες 4**
- δ.** Η προβολή και η προώθηση των προϊόντων ή υπηρεσιών αποτελεί ενέργεια της λειτουργίας των δημοσίων σχέσεων.  
**Μονάδες 4**
- ε.** Η από κάτω προς τα πάνω επικοινωνία, αν και απαραίτητη, όταν είναι μοναδική, αντιστοιχεί σε αυταρχικές οργανώσεις και τα προβλήματά της είναι πολυάριθμα.  
**Μονάδες 4**
- στ.** Πολλές εκφράσεις του σώματος έχουν διαπολιτισμική σημασία, με την έννοια ότι σημαίνουν τα ίδια πράγματα σε διαφορετικές χώρες και πολιτισμούς.  
**Μονάδες 4**

*Για τις 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.** Οι θεσμικοί στόχοι είναι αυτοί που:
- α. εκφράζουν τα συγκεκριμένα αποτελέσματα που επιδιώκει η επιχείρηση
  - β. αφορούν στα συνολικά μεγέθη της επιχείρησης
  - γ. αφορούν στην κατάκτηση συγκεκριμένου μεριδίου της αγοράς
  - δ. συνθέτουν την αποστολή της επιχείρησης στο πλαίσιο του περιβάλλοντός της ή της κοινωνίας.

**Μονάδες 6**

- A3.** Μία από τις βασικές ενέργειες της ενεργητικής ακρόασης είναι:
- α. ο έλεγχος των προκαταλήψεων του δέκτη και της πιθανής ευαισθησίας του στις λέξεις ή τα χαρακτηριστικά του πομπού
  - β. η συγκέντρωση της προσοχής του δέκτη για να συλλάβει συνολικά το μήνυμα και να αποφύγει τα βιαστικά συμπεράσματα
  - γ. η ενσυναίσθηση, που σημαίνει ότι ο δέκτης ακούει και κατανοεί τον πομπό μπαίνοντας στη θέση του
  - δ. κανένα από τα παραπάνω.

**Μονάδες 6**

- A4.** Ο Frederick Taylor υποστήριξε ότι:
- α. με την εφαρμογή επιστημονικών μεθόδων είναι δυνατό να υπάρξει αύξηση της παραγωγικότητας, χωρίς να δαπανάται άσκοπα ανθρώπινη εργασία
  - β. η γραφειοκρατία είναι το πλέον λογικό μέσο για την άσκηση ελέγχου πάνω στους ανθρώπους
  - γ. η εκπαίδευση και ο ανθρώπινος παράγοντας έχουν μεγάλη σημασία σε όλα τα διοικητικά προβλήματα
  - δ. οι διάφορες και ποικίλες ενέργειες ή δραστηριότητες μπορούν να ενταχθούν σε ορισμένες κατηγορίες, οι οποίες λέγονται επιχειρησιακές λειτουργίες.

**Μονάδες 6**

- A5.** Ένα από τα βασικά εμπόδια της επικοινωνίας είναι η υπερφόρτωση. Να την περιγράψετε.

**Μονάδες 8**

## **ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ**

### **ΘΕΜΑ Β**

- B1.** α. Να αντιστοιχίσετε σωστά κάθε αριθμό από τα χαρακτηριστικά της **στήλης Ι** με ένα μόνο γράμμα, Α ή Β, από τις έννοιες της **στήλης ΙΙ** (μονάδες 5).

<b>Στήλη Ι</b>	<b>Στήλη ΙΙ</b>
1. Περνά όραμα	Α. Ηγέτης
2. Δέχεται και διαχειρίζεται την υπάρχουσα κατάσταση	
3. Καινοτομεί	Β. Προϊστάμενος
4. Εμπνέει φόβο	
5. Προκαλεί εκτίμηση	

**β.** Από τις βασικές πηγές δύναμης του ηγέτη να περιγράψετε τη δύναμη της αναφοράς (προτύπου) (μονάδες 3), τη δύναμη των ειδικών (μονάδες 3) και τη δύναμη των πληροφοριών (μονάδες 2).

**Μονάδες 13**

**B2. α.** Από τις λειτουργίες της επιχείρησης να περιγράψετε τη λειτουργία των προμηθειών (μονάδες 11).

**β.** Να περιγράψετε την επιχείρηση ως σύστημα (δεν απαιτείται σχήμα) (μονάδες 10).

**Μονάδες 21**

**B3. α.** Να περιγράψετε τα πιο συνήθη προβλήματα ή μειονεκτήματα λειτουργίας των ομάδων (μονάδες 9).

**β.** Να περιγράψετε το αρνητικό χαρακτηριστικό λειτουργίας των ομάδων, το οποίο αποκαλείται «ομαδική σκέψη» (groupthink) (μονάδες 7).

**Μονάδες 16**

Απαντήσεις στις  
Αρχές Οργάνωσης  
και  
Διοίκησης Επιχειρήσεων

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ  
ΘΕΜΑ Α

- A. 1.) α. Σ  
β. Σ  
γ. Σ  
δ. Λ  
ε. Λ  
στ. Σ

A. 2.) δ

A. 3.) γ

A. 4.) α

A. 5.) Βλέπε παλιό σχολικό βιβλίο σελ. 151. <<12. Υπερφόρτωση>>.

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ  
ΘΕΜΑ Β

- B. 1.) α. 1- Α  
2- Β  
3- Α  
4- Β  
5- Α

β. Βλέπε παλιό σχολικό βιβλίο σελ. 125. <<Η δύναμη της αναφοράς (προτύπου). <<Η δύναμη των ειδικών>>. <<Η δύναμη των πληροφοριών>>.

B. 2.) α. Σχολικό βιβλίο σελ. 32. <<Λειτουργία Προμηθειών>>.

β. Σχολικό βιβλίο σελ. 28. <<Η επιχείρηση ως Σύστημα>>.

B. 3.) α. Σχολικό βιβλίο σελ. 137. <<Η απώλεια χρόνου... (έως) επικρατεί η πλειοψηφία>>.

β. Σχολικό βιβλίο σελ. 137. <<Ιδιαίτερα αρνητικό... (έως) εκτός ομάδας.>>