

**ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ**  
**Γ΄ ΤΑΞΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ & Δ΄ ΤΑΞΗΣ ΕΣΠΕΡΙΝΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ**  
**ΤΕΤΑΡΤΗ 1 ΙΟΥΝΙΟΥ 2016**  
**ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑ:**  
**ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**  
**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗΣ**  
**(ΚΥΚΛΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ)**  
**(ΠΑΛΑΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑ)**  
**ΣΥΝΟΛΟ ΣΕΛΙΔΩΝ: ΤΡΕΙΣ(3)**

**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.** Σύμφωνα με τον F. Herzberg η σιγουριά που αισθάνεται στη δουλειά του ο εργαζόμενος ανήκει στην κατηγορία των παραγόντων που ονομάζονται «κίνητρα».
- Μονάδες 4**
- β.** Παράδειγμα διοικητικού συστήματος ή «εργαλείου» διοίκησης είναι ένα σύστημα ελέγχου του χρόνου εργασίας των εργαζομένων.
- Μονάδες 4**
- γ.** Η οικονομική αποδοτικότητα δίνεται με τον τύπο:
- $$\text{Οικονομική αποδοτικότητα} = \frac{\text{Χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια}}{\text{Καθαρό κέρδος ή ζημία}}$$
- Μονάδες 4**
- δ.** Η υλοποίηση ενός έργου, το οποίο απαιτεί τη συνεργασία περισσότερων διευθύνσεων ή τμημάτων, είναι λόγος δημιουργίας κάθετων ομάδων.
- Μονάδες 4**
- ε.** Ο «προσανατολισμός προς τους ανθρώπους» είναι μια διάσταση της ηγετικής συμπεριφοράς, σύμφωνα με την οποία ο ηγέτης πιστεύει ότι, αν ικανοποιούνται τα μέλη της ομάδας του, τότε και η παραγωγή θα είναι ικανοποιητική.
- Μονάδες 4**
- στ.** Ο κώδικας επικοινωνίας κάθε ανθρώπου διαμορφώνεται, κυρίως, από τις γνώσεις, τις εμπειρίες και την προσωπικότητά του.
- 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.** Στα στοιχεία του γενικού (εξωτερικού) περιβάλλοντος της επιχείρησης εντάσσονται
- οι προμηθευτές υλικών ή υπηρεσιών
  - οι καταναλωτές και οι πελάτες
  - οι κυβερνητικές και πολιτικές αποφάσεις
  - οι εργαζόμενοι και η συνδικαλιστική τους ένωση.

**Μονάδες 6**

- A3.** Σύμφωνα με τη θεωρία αναγκών του A. Maslow, οι ανάγκες που έχει ο άνθρωπος για φήμη και κύρος εντάσσονται στις
- φυσιολογικές – βιολογικές ανάγκες
  - ανάγκες για ασφάλεια
  - κοινωνικές ανάγκες
  - εγωιστικές ανάγκες ή αναγνώρισης.

**Μονάδες 6**

- A4.** Η δημιουργία δικτύου πωλήσεων ή διανομής προϊόντων είναι λειτουργικός στόχος της επιχείρησης που αναφέρεται
- στα συνολικά της μεγέθη
  - στην αγορά
  - στην παραγωγή
  - στους ανθρώπους.

**Μονάδες 6**

- A5.** Να γράψετε στο τετράδιό σας τους αριθμούς της **στήλης Ι** και δίπλα, το γράμμα της **στήλης ΙΙ** που αντιστοιχεί σωστά.

Στήλη Ι	Στήλη ΙΙ
1. Προγραμματισμός	A. Εξακρίβωση και διόρθωση τυχόν αποκλίσεων από τους στόχους που έχουν τεθεί
2. Οργάνωση	B. Τμηματοποίηση των λειτουργιών
3. Διεύθυνση	Γ. Καθοδήγηση, ενθάρρυνση και ενεργοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα
4. Έλεγχος	Δ. Διαμόρφωση στρατηγικών και πολιτικών

**Μονάδες 8**

**ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ**

**ΘΕΜΑ Β**

**B1.** Από τις επιχειρησιακές λειτουργίες να περιγράψετε:

- α. την παραγωγική λειτουργία (μονάδες 6) και
- β. την οικονομική λειτουργία (μονάδες 8).

**Μονάδες 14**

**B2. α.** Να ορίσετε την έννοια της ηγεσίας ή ηγετικής συμπεριφοράς ενός ατόμου (μονάδες 4).

- β.** Ποια είναι τα βασικά στοιχεία που συνθέτουν την ηγετική συμπεριφορά ενός ατόμου; (μονάδες 16)

**Μονάδες 20**

**B3.** Ποιες βασικές ενέργειες απαιτεί η επιτυχημένη παθητική ακρόαση (μονάδες 8) και ποιες η ενεργητική ακρόαση; (μονάδες 8)

**Μονάδες 16**

**ΟΔΗΓΙΕΣ (για τους εξεταζομένους)**

1. **Στο εξώφυλλο** να γράψετε το εξεταζόμενο μάθημα. **Στο εσώφυλλο πάνω-πάνω** να συμπληρώσετε τα ατομικά σας στοιχεία. **Στην αρχή των απαντήσεών σας** να γράψετε πάνω-πάνω την ημερομηνία και το εξεταζόμενο μάθημα. **Να μην αντιγράψετε** τα θέματα στο τετράδιο και **να μη γράψετε** πουθενά στις απαντήσεις σας το όνομά σας.
2. Να γράψετε το ονοματεπώνυμό σας στο πάνω μέρος των φωτοαντιγράφων, αμέσως μόλις σας παραδοθούν. **Τυχόν σημειώσεις σας πάνω στα θέματα δεν θα βαθμολογηθούν σε καμία περίπτωση.** Κατά την αποχώρησή σας, να παραδώσετε μαζί με το τετράδιο και τα φωτοαντίγραφα.
3. Να απαντήσετε **στο τετράδιό σας** σε όλα τα θέματα **μόνο** με μπλε ή **μόνο** με μαύρο στυλό με μελάνι που δεν σβήνει.
4. Κάθε απάντηση επιστημονικά τεκμηριωμένη είναι αποδεκτή.
5. Διάρκεια εξέτασης: τρεις (3) ώρες μετά τη διανομή των φωτοαντιγράφων.
6. Χρόνος δυνατής αποχώρησης: 10.00 π.μ.

**ΣΑΣ ΕΥΧΟΜΑΣΤΕ ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ**

**ΤΕΛΟΣ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ**

**ΤΕΛΟΣ 3ΗΣ ΑΠΟ 3 ΣΕΛΙΔΕΣ**