

**ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ
Γ' ΤΑΞΗΣ ΗΜΕΡΗΣΙΟΥ ΓΕΝΙΚΟΥ ΛΥΚΕΙΟΥ
ΠΕΜΠΤΗ 11 ΙΟΥΝΙΟΥ 2015
ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΟΜΑΔΑ ΠΡΩΤΗ

ΘΕΜΑ Α

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

A.2 α

A.3 γ

A.4 δ

A.5 α. Οικονομική αποδοτικότητα = $\frac{\text{Καθαρά κέρδη}}{\text{Χρησιμοποιηθέντα κεφάλαια}} = \frac{100.000}{1.000.000} = 0,1$

Η οικονομική αποδοτικότητα της επιχείρησης Α είναι 0,1

β. $0,1 = \frac{\text{Καθαρά κέρδη}}{800.000} \Leftrightarrow \text{Καθαρά κέρδη} = 80.000 \text{ ευρώ}$

Τα καθαρά κέρδη της επιχείρησης Β είναι 80.000 ευρώ

ΟΜΑΔΑ ΔΕΥΤΕΡΗ

ΘΕΜΑ Β

B.1 Αυτό συνοπτικά σημαίνει ότι:

- Η επιχείρηση εκφράζει έναν τρόπο συλλογικής δράσης.
- Στο πλαίσιο αυτής αναπτύσσονται κοινωνικές σχέσεις, όπως διαπροσωπικές σχέσεις, σχέσεις αλληλεγγύης, κτλ.
- Η επιχείρηση αποτελεί μια κοινωνική οργάνωση στην οποία υπάρχουν, “συγκρούονται” και γίνονται αντικείμενο διαπραγμάτευσης διαφορετικά συμφέροντα διαφορετικών ομάδων, όπως για παράδειγμα, εργαζόμενοι-εργοδότες.
- Στην επιχείρηση υπάρχουν σχέσεις εξουσίας, με την έννοια ότι για κάθε ζήτημα που απαιτείται απόφαση υπάρχει “νόμιμο” δικαίωμα, που προσδιορίζει ποιος ή ποιοι θα αποφασίσουν και ποιοι είναι υποχρεωμένοι να συμμορφωθούν σ’ αυτήν ή να την εκτελέσουν.
- Η επιχείρηση λειτουργεί σύμφωνα με ένα πλαίσιο τυπικών ή άτυπων κανόνων, που ρυθμίζουν ή υποχρεώνουν σε συμμόρφωση την ατομική ή ομαδική συμπεριφορά των ανθρώπων.

- Η επιχείρηση, εκτός από προϊόντα ή υπηρεσίες, προσφέρει απασχόληση, ικανοποίηση κοινωνικών αναγκών και πρέπει να “αισθάνεται” κοινωνική ευθύνη απέναντι στο περιβάλλον της.

B.2 α. Η πρώτη διάσταση ονομάστηκε “προσανατολισμός προς τους ανθρώπους”.

Ο ηγέτης που ακολουθεί αυτόν τον τρόπο διοίκησης θεωρεί τον άνθρωπο τον σπουδαιότερο συντελεστή παραγωγής, αποδέχεται τις ιδιαιτερότητές του και αναπτύσσει σχέσεις φιλίας και αμοιβαίας εμπιστοσύνης. Πιστεύει ακόμη ότι, αν ικανοποιούνται τα μέλη της ομάδας του, τότε και η παραγωγή θα είναι ικανοποιητική. Η ηγετική συμπεριφορά στρέφεται κυρίως στην ανάπτυξη και ικανοποίηση των ανθρώπων και στη διατήρηση ανθρώπινων σχέσεων μεταξύ του ηγέτη και των συναδέλφων του.

Η δεύτερη διάσταση ονομάστηκε “προσανατολισμός προς τα καθήκοντα”.

Σ’ αυτήν την περίπτωση δίνεται μεγάλη προσοχή στο σχεδιασμό και την υλοποίηση του έργου και ορίζονται με σαφήνεια οι ρόλοι των εργαζομένων και οι υποχρεώσεις που έχουν. Ο ηγέτης διατηρεί τυπικές σχέσεις με τους υφισταμένους του και οι δομές και οι διαδικασίες είναι καθορισμένες. Θεωρεί ότι, όταν οι στόχοι του έργου επιτυγχάνονται, τότε και τα μέλη της ομάδας μπορούν να ικανοποιηθούν. Συνεπώς, η ηγετική συμπεριφορά επικεντρώνεται κυρίως σε ενέργειες που αφορούν την υλοποίηση του έργου και την εκτέλεση των καθηκόντων.

β. Το πρότυπο είναι «προσανατολισμός προς τα καθήκοντα»

γ. Ωριμότητα είναι από τη μια η ικανότητα των ατόμων (ξέρουν και μπορούν) να υλοποιούν ένα έργο και από την άλλη διάθεσή τους (θέλω) να υλοποιούν το έργο. Τα άτομα τα οποία θέλουν και μπορούν να υλοποιούν το έργο έχουν υψηλή ωριμότητα (για το ζήτημα της ηγεσίας) και προφανώς οι καταλληλότερες μορφές ηγεσίας είναι το συμμετοχικό. Αντίθετα, τα άτομα τα οποία ούτε μπορούν, ούτε θέλουν να υλοποιούν ένα έργο είναι ανώριμα (για το ζήτημα της ηγεσίας) και, συνεπώς η καταλληλότερη μορφή ηγεσίας είναι η αυταρχική.

B.3 α. Μέλη της ομάδας.

Τα μέλη που συμμετέχουν στην ομάδα προσδιορίζουν την αποτελεσματικότητά της με αρκετούς τρόπους. Κατ’ αρχάς, ο αριθμός τους δεν μπορεί να είναι πάρα πολύ μεγάλος, γιατί όσο αυξάνει το μέγεθος της ομάδας τόσο δυσκολεύονται η επικοινωνία και η συνεργασία. Φυσικά το κατάλληλο μέγεθος εξαρτάται από τη φύση του έργου της και την ωριμότητα των μελών της. Όμως ο αριθμός αυτός κυμαίνεται από 5 μέχρι 12 άτομα.

Οι ρόλοι και η συμπεριφορά των μελών της ομάδας προσδιορίζουν το πόσο καλά λειτουργεί αυτή και τη συνολική της αποτελεσματικότητα. Τα άτομα στην ομάδα πρέπει να αποφεύγουν αρνητικές συμπεριφορές και ρόλους (π.χ. αδιαφορία, ανταγωνιστική και εγωιστική συμπεριφορά, κακόπιστες αντιρρήσεις). Αντίθετα, είναι ανάγκη να συμβάλλουν με θετικούς ρόλους και συμπεριφορές στη συνοχή της ομάδας (π.χ. βοήθεια για επίτευξη συναίνεσης, προτάσεις για σωστούς κανόνες και διαδικασίες, έλλειψη εντάσεων, ενθάρρυνση συμμετοχής όλων των μελών, δημιουργία καλών σχέσεων και κλίματος) και στην υλοποίηση του έργου της (π.χ. πρωτοβουλίες, προτάσεις).

β. Κανόνες- Διαδικασίες- Μέθοδοι.

Η αποτελεσματικότητα της ομάδας προϋποθέτει την ύπαρξη σωστών κανόνων, σωστή διαδικασία λειτουργίας, σωστή κατανομή εργασιών στα μέλη της, μέθοδο και σύστημα εργασίας. Ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο είναι κάθε μέλος της ομάδας να γνωρίζει τι ακριβώς τα άλλα μέλη περιμένουν απ’ αυτό. Επίσης σημαντικές είναι οι διαδικασίες με τις οποίες τα μέλη της ομάδας λύνουν προβλήματα, αποφασίζουν, επικοινωνούν και συντονίζονται. Όπως, για παράδειγμα, σε μια ομάδα ποδοσφαίρου κάθε παίχτης έχει το ρόλο του και εφαρμόζεται συγκεκριμένο σύστημα στο παιχνίδι, έτσι και στις ομάδες εργασίας κάθε μέλος έχει το δικό του ρόλο και εφαρμόζεται συγκεκριμένο σύστημα και μέθοδος για τη λειτουργία τους.