

ΤΕΣΤ ΣΤΟ ΜΑΘΗΜΑ «ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

ΘΕΜΑΤΑ

- 4 1. Να διαπιστώσετε αν οι ακόλουθες προτάσεις είναι σωστές ή λανθασμένες και να κυκλώσετε το **Σ** αν είναι σωστή ή το **Λ** αν είναι λανθασμένη:
- α) Η επικοινωνία είναι μια διαδικασία μεταβίβασης ή ανταλλαγής πληροφοριών ή νοημάτων μεταξύ των ανθρώπων. (Σ) (Λ)
- β) Το μήνυμα είναι η φυσική έκφραση του νοήματος. (Σ) (Λ)
- γ) Τα κουτιά παραπόνων ανήκουν στους βασικούς τρόπους οριζόντιας επικοινωνίας. (Σ) (Λ)
- δ) Ο προγραμματισμός και ο έλεγχος – δύο από τις λειτουργίες του μάνατζμεντ – βασίζονται κυρίως στη διαδικασία και τα συστήματα πληροφόρησης. (Σ) (Λ)
- 8 2. Να περιγράψετε τα βήματα της διαδικασίας διαπροσωπικής επικοινωνίας και τα αποτελέσματα που επιφέρει.
- 8 3. Να περιγράψετε την από πάνω προς τα κάτω κάθετη επικοινωνία στο πλαίσιο της τυπικής οργάνωσης.

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

2. Η διαδικασία της επικοινωνίας αρχίζει από τη στιγμή που ένα άτομο ή μια ομάδα (πομπός) έχει την επιθυμία να μεταβιβάσει μια πληροφορία, μια σκέψη σε ένα άλλο άτομο ή μια άλλη ομάδα (δέκτης) κτλ. Στη συνέχεια, ο πομπός κωδικοποιεί αυτό που θέλει να μεταβιβάσει με τη χρήση ενός κώδικα λέξεων, συμβόλων, κινήσεων και σχηματίζει ένα μήνυμα. Με τη βοήθεια καναλιών (ή δικτύων) μεταβιβάζει το μήνυμα στο δέκτη. Ο δέκτης λαμβάνει το μήνυμα, το αποκωδικοποιεί, το ερμηνεύει και τελικά γνωρίζει, αντιλαμβάνεται, κατανοεί, αισθάνεται αυτό που ο πομπός επιθυμούσε να του μεταβιβάσει. Η επικοινωνία συνήθως επιφέρει αποτελέσματα, δηλαδή επηρεάζει τη γνώση, τη σκέψη, την ιδεολογία, τα αισθήματα, τη συμπεριφορά του δέκτη. Στη συνέχεια ο δέκτης μπορεί να γίνει πομπός και ο πομπός δέκτης και έτσι πραγματοποιείται η αμφίδρομη επικοινωνία.

3. Η παραδοσιακή μορφή επικοινωνίας στις επιχειρήσεις και οργανισμούς, η οποία όμως παρατηρείται και σήμερα σε πολλές περιπτώσεις, είναι αυτή που αρχίζει από τα ανώτερα κλιμάκια και καταλήγει στα κατώτερα, χωρίς την αντίστροφη λειτουργία. Είναι η μεταβίβαση μηνυμάτων με τη μορφή διαταγών, οδηγιών, παρατηρήσεων, ανακοινώσεων κτλ. Από τους ανώτερους στους κατώτερους σχετικά με τον ορισμό καθηκόντων, την εκτέλεσή τους, τις διαδικασίες, τις πολιτικές κλπ. Αυτή η μορφή επικοινωνίας, αν και απαραίτητη, όταν είναι η μοναδική, αντιστοιχεί σε αυταρχικές οργανώσεις και τα προβλήματά της είναι πολυάριθμα.

Οι υφιστάμενοι δεν έχουν την ευκαιρία να στέλνουν μηνύματα σχετικά με τα προβλήματα της εργασίας τους, να προτείνουν ιδέες για βελτίωση της παραγωγικότητας, να γνωστοποιούν προσωπικές τους ανάγκες, προβλήματα ή παραπάνω. Έτσι και οι ίδιοι αισθάνονται δυσαρεστημένοι και η βελτίωση της εργασίας είναι ανέφικτη. Εκτός όμως από

τα παραπάνω, τα μηνύματα που στέλνονται από πάνω προς τα κάτω περνώντας από όλα τα ιεραρχικά επίπεδα αλλοιώνονται σημαντικά και βέβαια γίνονται σε μικρό βαθμό κατανοητά από τους αποδέκτες.

www.economics.edu.gr