

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΜΕΣΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
ΛΕΥΚΩΣΙΑ

ΠΑΓΚΥΠΡΙΕΣ ΓΡΑΠΤΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ 2011
(ΓΙΑ ΑΠΟΛΥΣΗ)

Α΄ ΣΕΙΡΑ

ΜΑΘΗΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ : 18 Μαΐου 2011

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΛΥΣΕΙΣ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ 2011 – Α΄ ΣΕΙΡΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ Α:

1. (α)

$$\frac{400}{200\,000\,€} \text{ Μαθητές Μηνιαία έξοδα } \Rightarrow \frac{200\,000}{400} = 500\,€ \text{ κάθε μαθητής }^{(1\mu)}$$

$$\frac{440}{200\,000\,€} \text{ Μαθητές Μηνιαία έξοδα } \Rightarrow \frac{200\,000}{440} = 454,55\,€ \text{ κάθε μαθητής }^{(1\mu)}$$

(β) Αναφέρεται στις Οικονομίες Κλίμακας ^(1μ), δηλαδή τις θετικές επιδράσεις (μειώσεις) στο κόστος παραγωγής μιας επιχείρησης, που προκύπτουν από την αύξηση του μεγέθους τόσο της παραγωγής, όσο και της ίδιας της επιχείρησης. ^(1μ)

$$(1+1)+(2*1) = 4 \text{ Μονάδες}$$

ΥΑΠ σελ.6

2. (α)

Δήμος	Αριθμός Νοικοκυριών	Έξοδα συγκομιδής σκυβάλων (€)
A	100 000	14.000.000
B	160 000	20.800.000
Γ	240 000	28.800.000
Δ	300 000	33.000.000
E	400 000	40.000.000
		136.600.000
		-108.000.000
		(α) 28.600.000

Συνολικό ετήσιο κόστος πριν τη συνέργια ^(0.5μ)
 Συνολικό ετήσιο κόστος μετά τη συνέργια ^(0.5μ)
Συνολικό ετήσιο όφελος ^(0.5μ)

$$3 \times 0,5 = 1,5 \mu.$$

(β) Το όφελος για τον κάθε Δήμο:

Δήμος A	$28\,600\,000 \times \frac{14\,000\,000}{136\,600\,000} = 2.931.185,94$
Δήμος B	$28\,600\,000 \times \frac{20\,800\,000}{136\,600\,000} = 4.354.904,83$
Δήμος Γ	$28\,600\,000 \times \frac{28\,800\,000}{136\,600\,000} = 6.029.868,23$
Δήμος Δ	$28\,600\,000 \times \frac{33\,000\,000}{136\,600\,000} = 6.909.224,01$
Δήμος E	$28\,600\,000 \times \frac{40\,000\,000}{136\,600\,000} = 8.374.816,98$

$$5 \times 0,5 = 2,5 \mu.$$

(γ) Όφελος για κάθε νοικοκυριό:

Δήμος A	$2.931.185,94 \div 100\,000 = 29,31\,€$
Δήμος B	$4.354.904,83 \div 160\,000 = 27,22\,€$
Δήμος Γ	$6.029.868,23 \div 240\,000 = 25,12\,€$
Δήμος Δ	$6.909.224,01 \div 300\,000 = 23,03\,€$
Δήμος E	$8.374.816,98 \div 400\,000 = 20,94\,€$

$$5 \times 0,5 = 2,5 \mu.$$

Να μην δεχτώ Τη λείη Συνεργασία

- (δ) Το ποιο πάνω παράδειγμα αναφέρεται στη Συνέργια – Συνένωση δυνάμεων ^(0.5μ), δηλαδή την από κοινού κατάθεση δυνάμεων για την επίτευξη ενός έργου. ^(0.5μ) Με τη συνέργια το σύνολο καθίσταται μεγαλύτερο από το άθροισμα των μερών του (εν τη ενώσει η ισχύς). ^(0.5μ) (1,5 μον.)

$$1,5+2,5+2,5+1,5= 8 \text{ Μονάδες}$$

ΥΑΠ Σελ. 7

3. Με τον όρο οργάνωση εννοούμε την οργανωμένη προσπάθεια των μελών της. Η επιχείρηση για να μπορέσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά και να επιτύχει το σκοπό της, χρειάζεται κάποια οργάνωση. Πρέπει δηλαδή να γίνεται καταμερισμός των εργασιών, κατανομή ευθυνών και αρμοδιοτήτων κλπ. Ο τρόπος οργάνωσης, εξαρτάται από το μέγεθος της επιχείρησης και το είδος των εργασιών της. (2μ.)

Δύο άλλα στοιχεία που χαρακτηρίζουν μια επιχείρηση:

- Περιουσιακή αυτοτέλεια
- Επιδίωξη κέρδους
- Επαναλαμβανόμενο κέρδος
- Επιχειρηματικός κίνδυνος
- Ικανοποίηση αναγκών των καταναλωτών ή πελατών της (2μ.)

ΥΑΠ Σελ.15-16

$$2+2= 4 \text{ Μονάδες}$$

4. Η οργάνωση δεν αποτελεί ούτε αυθόρμητο ούτε «στιγμιαίο» κοινωνικό φαινόμενο. Αντίθετα έχει συνέχεια στο χρόνο. Έτσι οι θεατές που βρίσκονται τυχαία σε μια θεατρική παράσταση δεν αποτελούν οργάνωση γιατί δεν έχουν ούτε ουσιαστικές δομές,* ούτε συνειδητή ανάθεση των ρόλων και καθηκόντων,* σχεδιασμένη και συντονισμένη δράση, συστήματα και σχέδια,* ούτε έχουν διάρκεια στο χρόνο*.

$$4* \times 1= 4 \text{ Μονάδες}$$

ΥΑΠ Σελ. 04

ΕΡΩΤΗΣΗ Β:

1. Νομικά είναι τα πρόσωπα που δημιουργεί ο νόμος τα οποία, αν και δεν έχουν φυσική υπόσταση, εντούτοις αναγνωρίζονται από το Δίκαιο ως υποκείμενα δικαιωμάτων και υποχρεώσεων. (2μ.) Π.χ. δήμοι, κοινότητες, σωματεία, ιδρύματα. (2μ.)

ΥΑΠ Σελ. 49

$$2+2= 4 \text{ Μονάδες}$$

2. Εξισωτικοί: οι οικονομικοί οργανισμοί που παράγουν αγαθά και υπηρεσίες χωρίς να αποβλέπουν στην πραγματοποίηση κέρδους, αλλά στην κάλυψη-εξίσωση των δαπανών τους από τις εισπράξεις που πραγματοποιούν.** Έχουν συνήθως δημόσιο χαρακτήρα (π.χ. κρατικά νοσοκομεία).

Κτητικοί ή προσαυξητικοί: Οι οργανισμοί που πέρα από την κάλυψη των εξόδων τους, επιδιώκουν πλεόνασμα εσόδων, το οποίο χρησιμοποιείται κυρίως για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση του σκοπού για τον οποίον ιδρύθηκαν ** (επέκταση, ανάπτυξη, εξυπηρέτηση μεγαλύτερου αριθμού προσώπων). Π.χ. Συνεργατικές εταιρείες, Α.Τ.Η.Κ. ^{ΣΥΤΑ}

ΥΑΠ Σελ. 37

$$2** \times 1 + 2 * \times 1= 3$$

3. (α) Μιλώντας για κοινωνική ευθύνη εννοούμε την ευθύνη που πρέπει να έχει η επιχείρηση απέναντι στο κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο λειτουργεί. (2μ.)

(β) Δύο τέτοιες ευθύνες είναι:

- Η προσφορά αγαθών και υπηρεσιών καλής ποιότητας, σε προσιτές τιμές, ώστε να είναι δυνατή η κάλυψη των ανθρωπίνων αναγκών.
- Η συμμόρφωση της προς την ισχύουσα νομοθεσία και η αποφυγή κάθε αθέμιτης ενέργειας.

- iii. Η εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων της προς το κράτος, σύμφωνα με τις πραγματικές δυνατότητες της.
- iv. Η διενέργεια επενδύσεων για την ανάπτυξη της και η συμβολή της, μέσω αυτών, στην οικονομική ανάπτυξη και ευημερία της χώρας.
- v. Η εκτέλεση κοινωνικών και άλλων έργων για την ευημερία του προσωπικού της και η συμβολή της στην άνοδο του βιοτικού επιπέδου του κοινωνικού συνόλου.
- vi. Ο απόλυτος σεβασμός του φυσικού και πολιτισμικού περιβάλλοντος. (2μ.)

~~2+2=4~~ Μονάδες

ΥΑΠ Σελ.42-43

- (γ) Οι μελετητές αυτοί πιστεύουν ότι το κόστος των κοινωνικών προγραμμάτων των επιχειρήσεων τελικά θα καταλήξει σε βάρος των καταναλωτών, αφού θα προστεθεί στο κόστος των προϊόντων /υπηρεσιών, γι' αυτό πρέπει αυτά να αποφεύγονται.

Αυτό όμως δεν είναι σωστό, γιατί μια επιχείρηση θα πρέπει να επικεντρώνεται στο τελικό όφελος που θα αποκομίσει από μια τέτοια συμπεριφορά. Κάθε επιχειρηματική δραστηριότητα έχει και κοινωνικές συνέπειες. Ο βαθμός στον οποίο μια επιχείρηση λαμβάνει υπόψη της τον ανθρώπινο παράγοντα, το περιβάλλον και τον κοινωνικό περίγυρο, μακροχρόνια την ωφελεί. Μια επιχείρηση που φροντίζει π.χ. για την υγεία των εργαζομένων της, για το συμφέρον των καταναλωτών των προϊόντων της, για το περιβάλλον στην περιοχή του εργοστασίου της, θα κερδίσει περισσότερα από την συνεργασία και καλή θέληση αυτών που ωφελούνται αλλά και του κράτους από ότι θα της κοστίσει και έτσι τελικά θα μεγιστοποιηθεί το κέρδος της. Η ίδια λογική εκτείνεται και στις περιπτώσεις που η εταιρία προσφέρει και κάτι έστω και για το γενικότερο καλό, π.χ. χρηματοδοτεί τους Ολυμπιακούς Αγώνες και αποκομίζει το όφελος της σχετικής διαφήμισης.

Επίσης, η καλή εταιρική φήμη γίνεται όλο και περισσότερο εργαλείο για την αύξηση του τζίρου και των κερδών, και δικαιολογεί το αυξανόμενο ενδιαφέρον των εταιρειών να δείξουν ότι είναι «καλοί» πολίτες. Όταν μια επιχείρηση εφαρμόζει κοινωνική πολιτική, αυτό δεν περνά απαρατήρητο στην κοινωνία. Π.χ. ποιος δεν θα ήθελε να εργαστεί σε μια εταιρεία ή να αγοράσει τα προϊόντα μιας εταιρείας, η οποία σέβεται το περιβάλλον, η οποία δημιουργεί εργασιακό χώρο όπου η αποστολή, η απόδοση και η αφοσίωση των εργαζομένων ακμάζουν; Σε μια εταιρεία που είναι ικανή να εκμαιεύει το καλύτερο από τους εργαζομένους και μέσω αυτής της πρακτικής να δημιουργεί κέρδος; Και κατ' επέκταση, ποιος δεν θα ήθελε να ζει σε μια χώρα, όπου πολλοί οργανισμοί θα συνεισέφεραν στην κοινωνική ποιότητα; (2μ.)

2+2+2 = 6 Μονάδες

ΥΑΠ Σελ.42-43

4. Να ταξινομήσετε τις πιο κάτω επιχειρήσεις ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησής τους:

Πρωτογενής παραγωγή	Δευτερογενής* παραγωγή	Τριτογενής* παραγωγή
Κτηνοτροφική μονάδα	Εργοστάσιο επίπλων	Δικηγορικό γραφείο
Ανθρακωρυχείο	Εργοληπτική εταιρία	Ναυτιλιακή εταιρία
Φυτεία πατατών	Ηλεκτροπαραγωγικός σταθμός	Κομμωτήριο
Ορυχείο χαλκού	Βιοτεχνία υποδημάτων	Φροντιστήριο
Εταιρία αλιείας	Εργαστήριο κατασκευής κοσμημάτων	Ασφαλιστική εταιρία

2*0,5 + 15*0,4 = 7 Μονάδες

ΕΡΩΤΗΣΗ Γ

1. (α) Στο πλαίσιο της «Πολιτικής Αμοιβών» η διεύθυνση προσωπικού εισάγει ένα σύστημα αξιολόγησης του έργου που αντιστοιχεί σε συγκεκριμένη θέση εργασίας σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη. Ο καθορισμός της δομής των αμοιβών κατά βαθμούς ιεραρχίας είναι έργο της ανώτατης διοίκησης. Η διεύθυνση Προσωπικού ερευνά τα θέματα αμοιβών και την αγορά εργασίας και προτείνει αναθεώρηση των αυξήσεων ή ακόμα και ολοκληρωτική αλλαγή στην πολιτική αμοιβών. (2 μον.)

Το επίπεδο των αμοιβών εξαρτάται από (δύο από):

- i. Την ποιότητα της εργασίας των υπαλλήλων
- ii. Τον ανταγωνισμό μεταξύ των εργαζομένων
- iii. Την ικανότητα της επιχείρησης να πληρώνει ελκυστικούς μισθούς
- iv. Τον ανταγωνισμό που δημιουργούν άλλες επιχειρήσεις για ορισμένες θέσεις εργασίας, κλπ. (2 μον.)

(β) Δύο άλλες λειτουργίες της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων είναι:

- i. Προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού
 - ii. Προσλήψεις
 - iii. Εκπαίδευση – Ανάπτυξη
 - iv. Αξιολόγηση
 - v. Μεταθέσεις – Προαγωγές
 - vi. Ωφελήματα εργαζομένων
 - vii. Πειθαρχικά μέτρα – Απολύσεις
 - viii. Υγεία – πρόληψη ατυχημάτων
 - ix. Εργασιακές σχέσεις
 - x. Έρευνα «γνωμών» και ικανοποίηση των εργαζομένων
- (2 μον.)

ΟΕΒΔ Σελ.

2+2+2 = 6 Μονάδες

2. (α) Αυτό οφείλεται κυρίως στην αλλοίωση των μηνυμάτων κατά τη μεταφορά τους από το ανώτερο στο κατώτερο ιεραρχικό επίπεδο. Έτσι, υπάρχουν συχνά δυσκολίες και παρεξηγήσεις στη σωστή κατανόηση των στόχων, των στρατηγικών, των πολιτικών, των προγραμμάτων κλπ., που ξεκινούν από την ανώτατη διοίκηση και πρέπει να κατανοηθούν από όλους τους εργαζόμενους. (2 μον.)

(β) Ένα ~~μειονέκτημα~~ ^{λεπτομέρεια} του στενού εύρους ελέγχου: ^{κλό}

- I. Διοικητικό κόστος (επιπλέον δαπάνες αμοιβών, χώρων, επίπλων, τηλεφώνων, γραφικής ύλης, κλπ.)
- II. Πολύπλοκη και λιγότερο αποτελεσματική επικοινωνία που οφείλεται κυρίως στην αλλοίωση των μηνυμάτων κατά τη μεταφορά τους από το ανώτερο στο κατώτερο ιεραρχικό επίπεδο.
- III. Δυσκολότερος προγραμματισμός και έλεγχος της επιχείρησης, αφού η ευθύνη και η εξουσία εντοπίζονται λιγότερο εύκολα.
- IV. Ευνοούν την παράκαμψη των ιεραρχικών επιπέδων, τόσο προς τα πάνω όσο και αντίθετα. Αυτό σημαίνει καταστρατήγηση των οργανωτικών αρχών, αλλοίωση της οργανωτικής δομής, με αρνητικές συνέπειες στην αποτελεσματικότητα της επιχείρησης ή οργανισμού.
- V. Τάση των προϊσταμένων να ασκούν πιο στενό, έλεγχο στους υφισταμένους τους, μειώνοντας έτσι τη σχετική τους αυτονομία και, κατά συνέπεια, τη διάθεση τους για απόδοση. (1 μον.)

¹ Ένα πλεονεκτήμα του στενού εύρους ελέγχου: από

- I. Κάθε προϊστάμενος μπορεί να διοικεί καλύτερα έναν περιορισμένο αριθμό υφισταμένων του, αφού μπορεί να διαθέτει περισσότερο χρόνο για επικοινωνία, καθοδήγηση, συμβουλή, έλεγχο, αξιολόγηση, παρακίνηση, εκπαίδευση και ανάπτυξη, καθορισμό στόχων, κλπ.
- II. Μια αποτελεσματική ομάδα απαιτεί μικρό αριθμό μελών (πολλοί υποστηρίζουν 5-7 άτομα). Οι υφιστάμενοι κάθε προϊσταμένου θα πρέπει να αποτελούν μια αποτελεσματική ομάδα και όχι ένα σύνολο ατόμων, έτσι το στενό εύρος ελέγχου ευνοεί αυτόν το στόχο.
- III. Δημιουργούνται περισσότερες ευκαιρίες προαγωγών στην επιχείρηση, πράγμα που επιδρά θετικά στην παρακίνηση πολλών εργαζομένων.

(1 μον.)

2+1+1 = 4 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 110-111

3. (α) Ο προϋπολογισμός καταγράφει τις προβλέψεις για την εξέλιξη των οικονομικών μεγεθών της επιχείρησης το επόμενο οικονομικό έτος. 2μον.

(β) Μπορεί να διαιρεθεί σε:

- Τακτικό προϋπολογισμό που περιλαμβάνει τα έσοδα και έξοδα που προβλέπεται να προκύψουν κατά το επόμενο οικονομικό έτος.
- Προϋπολογισμό επενδύσεων ο οποίος αναφέρεται στις επενδύσεις που πρόκειται να γίνουν μακροπρόθεσμα ή μεσοπρόθεσμα και αφορούν νέες δραστηριότητες της επιχείρησης ή βελτίωση όσων υπάρχουν. (2 μον.)

2+2 = 4 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 73-74

4. **Επικοινωνία** είναι η διαδικασία με την οποία μεταβιβάζονται πληροφορίες και νοήματα από έναν άνθρωπο σε κάποιον άλλο• ή είναι η διαδικασία με την οποία ένας πομπός μεταβιβάζει πληροφορίες, σκέψεις, ιδέες, συναισθήματα, και ενέργεια σε ένα δέκτη, με στόχο να ενεργήσει πάνω του με τρόπο, ώστε να προκαλέσει σ' αυτόν την εμφάνιση ιδεών, πράξεων, συναισθημάτων, ενέργειας και σε τελική ανάλυση να επηρεάσει την κατάσταση του και τη συμπεριφορά του. (μον. 3)

ΟΕΒΔ Σελ. 141

Τρεις πηγές εμποδίων είναι:

- (α) Φυσιολογικά εμπόδια
- (β) Ψυχοσυναισθησιακά
- (γ) Περιβαλλοντικά

(μον. 3)

εκτός ύλης
Να δοθούν 3 μονάδες

3+3 = 6 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 147

ΕΡΩΤΗΣΗ Δ

1.

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΚΑΙ ΗΓΕΤΗ

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

- Διορίζεται
- Στηρίζεται στην τυπική εξουσία
- Ελέγχει
- Εμπνέει φόβο
- Διαχειρίζεται
- Μιλά στο μυαλό

4x1= 4 Μονάδες

ΗΓΕΤΗΣ

- Αναδεικνύεται
- Πείθει
- Περνά όραμα
- Εμπνέει
- Προκαλεί εκτίμηση
- Καινοτομεί
- Κερδίζει την εμπιστοσύνη
- Μιλά στη καρδιά

ΟΕΒΔ Σελ. 124

Να ευχετηλιζόν οι διαφορές
π.χ. διορίζεται - αναδεικνύεται

2. Η δύναμη της ανταμοιβής και της τιμωρίας δίνει τη δυνατότητα στον ηγέτη να ικανοποιεί τις ανάγκες ενός ατόμου ή μιας ομάδας ή να επιβάλλει ποινές. πχ . Ο διευθυντής συμβουλεύεται τον υπάλληλο Α και λαμβάνει υπ' όψη του τη γνώμη του για τις προαγωγές. Ο υπάλληλος Β το γνωρίζει αυτό. Τότε ο υπάλληλος Α έχει δύναμη απέναντι στον υπάλληλο Β. Ο Β συμμορφώνεται στις επιθυμίες του Α. Ο Α αποκτά ηγετικό ρόλο συμπεριφορά. Γενικά, όποιος έχει τη δύναμη να επιβάλλει κάθε είδους ποινή, μπορεί να επηρεάζει τη συμπεριφορά των άλλων, οι οποίοι φοβούνται την τιμωρία. (μον. 2)

Πηγές δύναμης του ηγέτη είναι επίσης:

ΟΕΒΔ Σελ. 125

- (α) Η δύναμη της αναφοράς.
(β) Η δύναμη των ειδικών.
(γ) Η δύναμη των πληροφοριών. (μον. 2)

2+2=4 Μονάδες

3. Το Marketing περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που απαιτούνται για να φθάσουν τα προϊόντα ή υπηρεσίες από τον παραγωγό στον καταναλωτή. Συνδέει δηλαδή, την παραγωγή με την κατανάλωση, κατευθύνει τη ροή των αγαθών και υπηρεσιών και επηρεάζει τη λήψη αποφάσεων. Οι ενέργειες αυτές αποσκοπούν στην ικανοποίηση των αναγκών των καταναλωτών μέσω του σχεδιασμού, της παραγωγής και ροής διάθεσης των προϊόντων ή υπηρεσιών. (2 μον.)

Το Marketing επιδρά στην καθημερινή ζωή και επηρεάζει τη συμπεριφορά όλων ως εξής:

- Τα προϊόντα που εκτίθενται είναι συσκευασμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να προσελκύουν την προσοχή των καταναλωτών.
- Τα καταστήματα εκθέτουν τα προϊόντα τους έτσι, ώστε να προσελκύουν περισσότερους πελάτες.
- Τα έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα ενημέρωσης καθημερινά εκπέμπουν διαφημιστικά μηνύματα.
- Στον τρόπο που συμπληρώνεται ένα βιογραφικό σημείωμα.
- Στη διαδικασία εξέλιξης μιας συνέντευξης για πρόσληψη σε μια εργασία.
- Στην επικοινωνία μας με φίλους, συναδέλφους κλπ. (4x0,5=2 μον)

2+2=4 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 64

4. (α) Η λειτουργία της διανομής περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες που πρέπει να πραγματοποιηθούν, ώστε να μεταβιβαστεί το προϊόν από τον παραγωγό στον καταναλωτή (μεταφορά, αποθήκευση, κλπ.) (2 μον.)

(β) Η προώθηση στοχεύει:

- I. Στην πληροφόρηση των καταναλωτών, σχετικά με το προϊόν ή υπηρεσία που διατίθεται.
- II. Στην προσπάθεια να πειστούν οι καταναλωτές ότι αυτό το προϊόν ή υπηρεσία είναι η καλύτερη εναλλακτική επιλογή για την ικανοποίηση των αναγκών τους. (2 μον.)

Τα εργαλεία που χρησιμοποιεί για να πετύχει τους στόχους της είναι: η διαφήμιση, οι προσωπικές πωλήσεις, οι αμοιβές, η προώθηση πωλήσεων, οι εκθέσεις, τα δείγματα, οι εκπλώσεις, οι προσφορές, η δημοσιότητα, οι δημόσιες σχέσεις. (2 μον.)

- (γ) Οι δυο άλλες μεταβλητές του μίγματος Marketing είναι το προϊόν και η τιμή. (2 μον.)

2+2+2 +2 = 8 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 65-68

ΕΡΩΤΗΣΗ Ε

1. Ο κόσμος γίνεται όλο και περισσότερο ένα μικρό πλανητικό χωριό. Οι αποστάσεις έχουν εκμηδενιστεί. Μέσα σε λίγα δευτερόλεπτα μπορεί κάποιος να βρεθεί στη Βιβλιοθήκη της Νέας Υόρκης ή να μεταφέρει χρήματα στο λογαριασμό κάποιου στο Λονδίνο. Τα διοικητικά σύνορα των χωρών ανοίγουν όλο και περισσότερο (Ευρωπαϊκή Ένωση). Το ίδιο συμβαίνει με τα πολιτισμικά σύνορα. Όλοι ντυνόμαστε περίπου το ίδιο, τρώμε τα ίδια φαγητά, ακούμε τα ίδια τραγούδια, βλέπουμε τις ίδιες ταινίες. Οι επιχειρήσεις είναι εγκαταστημένες σε πολλές χώρες, έξω από τη χώρα προέλευσής τους, και τα προϊόντα τους καταναλώνονται σε όλον τον πλανήτη. Οι συνέπειες της παγκοσμιοποίησης για τη χώρα μας, αλλά και όλες τις άλλες είναι ιδιαίτερα σημαντικές: οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί, τα στελέχη και όλοι οι εργαζόμενοι δεν μπορούν να πετύχουν, αν σκέφτονται μόνο με σημείο αναφοράς τα εθνικά σύνορα. Η Ευρωπαϊκή Ενοποίηση προσδίδει νέες διαστάσεις στην εργασία, την αγορά, την εκπαίδευση τη λειτουργία του κράτους, τις επιχειρήσεις και τον πολιτισμό.

4 σημεία x 1 = 4 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 182

2. «Η θέση εργασίας, όπως αυτή εννοείται σήμερα, έχει αρχίσει να αργοπεθαίνει.» Το κείμενο εννοεί ότι η σταθερότητα, η σιγουριά, η καριέρα, το σαφές και σταθερό περιεχόμενο της εργασίας θα σβήνουν σιγά-σιγά. Μια νέα μορφή εργασίας διαφαίνεται, η οποία χαρακτηρίζεται από την ευέλικτη απασχόληση, την πολλαπλή καριέρα, την απασχόληση από το σπίτι (τηλεργασία), τη μερική απασχόληση και την πολυδύναμη κατάρτιση. Κάποια επαγγέλματα θα αλλάξουν εντελώς μορφή, λόγω αυτοματοποίησης, ενώ άλλα θα πάνε να υπάρχουν και θα εμφανιστούν νέα.

4 σημεία x 1 = 4 Μονάδες

ΟΕΒΔ Σελ. 183

3. Σύμφωνα με τη θεωρία του Α. Maslow οι άνθρωποι εργάζονται ή αναπτύσσουν οποιαδήποτε άλλη δράση, για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Όσο περισσότερο ικανοποιούνται οι ανάγκες μειώνεται και το κίνητρο για δράση. Οι επιχειρήσεις και τα διοικητικά στελέχη, για να παρακινούν τους εργαζόμενους, πρέπει αφ' ενός να γνωρίζουν τις ανάγκες τους και αφ' ετέρου να συνδέουν την υλοποίηση του έργου ή την απόδοση των εργαζομένων με την ικανοποίηση των αναγκών τους. Η ικανοποίηση των αναγκών πρέπει να ακολουθεί την πυραμίδα του Α. Maslow ξεκινώντας από τις Φυσιολογικές – Βιολογικές, Ανάγκες για Ασφάλεια, Κοινωνικές Ανάγκες, Εγωιστικές ή Αναγνώρισης, και φτάνοντας στις ανάγκες Ολοκλήρωσης.

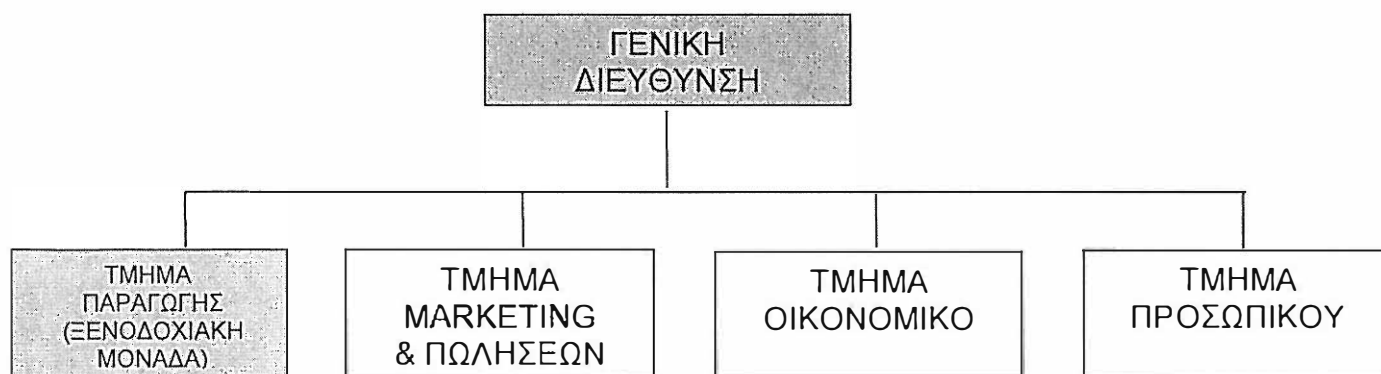
4 σημεία x 1 = 4 Μονάδες

Σελ. 129-130

και
2 ετήσια
1 πορεία

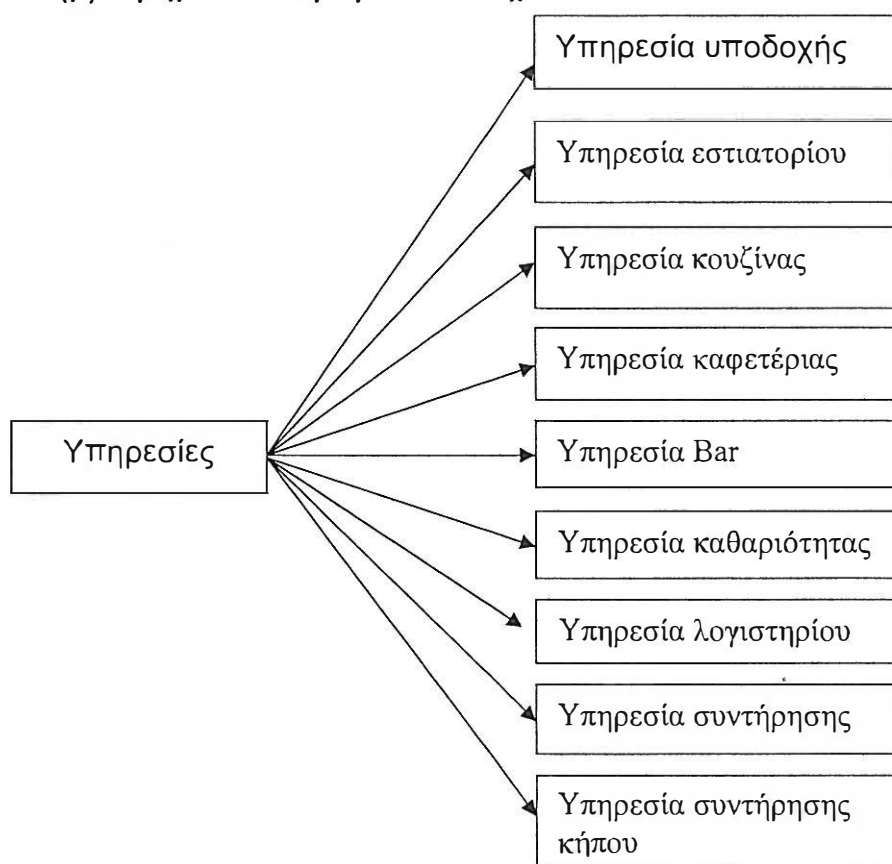
1 σύνδεση αναγκών κ' παρακίνησης

4. (α) Τμηματοποίηση κατά λειτουργία:



(4 Μον.)

(β) Τμηματοποίηση κατά υπηρεσία:



Σελ. 114-116

(4 Μον.)

4 + 4 = 8 Μονάδες