

Μ η τ ρ ώ ο Θ ε μ ά τ ω ν Γ ν ώ σ ε ω ν

Γνωστικό Αντικείμενο: Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών

1. Ποιος είναι ο βασικός στόχος του στρατηγικού μάντζμεντ;
 - α. Η βελτιστοποίηση βραχυπρόθεσμων αποτελεσμάτων
 - β. Η λειτουργική αποδοτικότητα μέσω ελέγχου κόστους
 - γ. Η προσαρμογή στις τρέχουσες οργανωσιακές απαιτήσεις
 - δ. **Η δημιουργία και διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος**
2. Ποιο στοιχείο ΔΕΝ περιλαμβάνεται στις πέντε ανταγωνιστικές δυνάμεις του Μ. Porter;
 - α. Η απειλή υποκατάστατων προϊόντων
 - β. Η διαπραγματευτική δύναμη των προμηθευτών
 - γ. **Η τεχνολογική καινοτομία του κλάδου**
 - δ. Η ένταση του ανταγωνισμού μεταξύ υφιστάμενων οργανισμών
3. Ποιο χαρακτηριστικό ΔΕΝ συνάδει με τη στρατηγική διαφοροποίησης του Μ. Porter;
 - α. Η έμφαση στην ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας
 - β. **Ο ανταγωνισμός αποκλειστικά μέσω χαμηλού κόστους**
 - γ. Η δημιουργία ισχυρής επωνυμίας
 - δ. Η καινοτομία προϊόντος ή υπηρεσίας
4. Στη δημόσια διοίκηση, η αποτελεσματικότητα μετράται κυρίως με βάση:
 - α. Την κερδοφορία
 - β. **Την επίτευξη δημόσιας αξίας και κοινωνικών στόχων**
 - γ. Τη μείωση προσωπικού και διοικητικού κόστους
 - δ. Την ιδιωτικοποίηση υπηρεσιών
5. Η αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού είναι:
 - α. Τα κόστη του οργανισμού για την επίτευξη ενός αποτελέσματος
 - β. **Ο βαθμός στον οποίο ο οργανισμός επιτυγχάνει τους στόχους του**
 - γ. Συνώνυμη της αποδοτικότητας του οργανισμού
 - δ. Το κλάσμα με αριθμητή το πραγματοποιηθέν αποτέλεσμα (εκροή) και παρονομαστή τα κόστη που έγιναν για την πραγματοποίηση του αποτελέσματος (εισροές)

6. Ποιο από τα παρακάτω αποτελεί θεμελιώδες και διαχρονικό γνώρισμα της δημόσιας διοίκησης;
- α. Η αποδοτικότητα με όρους αγοράς
 - β. Η λογοδοσία και η διαφάνεια**
 - γ. Ο ανταγωνισμός μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών
 - δ. Η μέγιστη οικονομική απόδοση
7. Τι στόχο έχει η Λιτή Διοίκηση (Lean Management);
- α. Την αύξηση των ελέγχων
 - β. Την εντατικοποίηση της εργασίας
 - γ. Την ελαχιστοποίηση της σπατάλης και τη μεγιστοποίηση της αξίας**
 - δ. Την τυποποίηση χωρίς ευελιξία και καινοτομία
8. Ποιο χαρακτηριστικό διαφοροποιεί τον στρατηγικό από τον λειτουργικό σχεδιασμό;
- α. Το επίπεδο λεπτομέρειας του σχεδιασμού
 - β. Η χρονική διάρκεια του σχεδιασμού
 - γ. Ο μακροπρόθεσμος προσανατολισμός**
 - δ. Η συμμετοχή των εργαζομένων
9. Ποιο στοιχείο ΔΕΝ αποτελεί βασική λειτουργία του μάνατζμεντ;
- α. Ο προγραμματισμός
 - β. Η οργάνωση
 - γ. Η καινοτομία**
 - δ. Ο έλεγχος
10. Ο προγραμματισμός είναι η διαδικασία:
- α. Μέτρησης αποτελεσμάτων
 - β. Θέσπισης στόχων**
 - γ. Ανάπτυξης προτάσεων για το μέλλον
 - δ. Μέτρησης της απόδοσης του παρελθόντος
11. Ποια λειτουργία του μάνατζμεντ απαντά πρωτίστως στο ερώτημα «τι πρέπει να γίνει και γιατί»;
- α. Η οργάνωση
 - β. Η ηγεσία
 - γ. Ο έλεγχος
 - δ. Ο προγραμματισμός**
12. Σε ποια λειτουργία του μάνατζμεντ εντάσσεται πρωτίστως ο καθορισμός στόχων;
- α. Στην οργάνωση
 - β. Στη διεύθυνση
 - γ. Στον έλεγχο
 - δ. Στον προγραμματισμό**

13. Τι χαρακτηρίζει τη διοίκηση μέσω στόχων (Management By Objectives);

- α. Ο έλεγχος μέσω κανόνων
- β. Ο συμμετοχικός καθορισμός στόχων**
- γ. Αποκλειστικά ποιοτικοί στόχοι αποτελεσματικότητας
- δ. Ο κεντρικός σχεδιασμός χωρίς ανατροφοδότηση

14. SMART στόχος ενός οργανισμού είναι:

- α. Η μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός τους σε πέντε (5) μήνες
- β. Η μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός τους από δύο (2) ώρες σε μία (1) ώρα
- γ. Η μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός τους από δύο (2) ώρες σε μία (1) ώρα σε πέντε (5) μήνες**
- δ. Η μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός τους όσο το δυνατόν πιο σύντομα

15. Ποια λειτουργία του μάνατζμεντ εξασφαλίζει τον συντονισμό ανθρώπων και πόρων;

- α. Ο προγραμματισμός
- β. Η οργάνωση**
- γ. Ο έλεγχος
- δ. Η καινοτομία

16. Σύμφωνα με τους T. Burns και G.M. Stalker ποια μορφή οργανωτικής δομής ευνοεί την καινοτομία;

- α. Η γραμμική
- β. Η γραφειοκρατική
- γ. Η μηχανιστική
- δ. Η οργανική**

17. Ποια δραστηριότητα εντάσσεται κυρίως στη λειτουργία της οργάνωσης;

- α. Ο καθορισμός των στόχων
- β. Η παρακίνηση των εργαζομένων
- γ. Η κατανομή ρόλων και αρμοδιοτήτων**
- δ. Η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων

18. Ποια λειτουργία του μάνατζμεντ ελέγχει συστηματικά την απόκλιση μεταξύ προγραμματισμένων και πραγματικών ενεργειών;

- α. Ο προγραμματισμός
- β. Η οργάνωση
- γ. Η διεύθυνση
- δ. Ο έλεγχος**

19. Ποιο από τα παρακάτω αποτελεί βασικό σφάλμα στη λειτουργία του ελέγχου;

- α. Ο καθορισμός των προτύπων
- β. Η ποσοτικοποίηση της απόδοσης
- γ. Ο έλεγχος χωρίς ανατροφοδότηση**
- δ. Οι διορθωτικές ενέργειες

20. Ποια μορφή ελέγχου εστιάζει στα αποτελέσματα;

- α. Ο προληπτικός
- β. Ο διαδικαστικός
- γ. Ο απολογιστικός**
- δ. Ο γραφειοκρατικός

21. Ποια σχέση συνδέει τον έλεγχο με τον σχεδιασμό;

- α. Είναι ανεξάρτητες λειτουργίες
- β. Ο έλεγχος προηγείται πάντα του σχεδιασμού
- γ. Ο έλεγχος τροφοδοτεί τον επόμενο σχεδιασμό**
- δ. Ο σχεδιασμός ακυρώνει τον έλεγχο

22. Τα στυλ ηγεσίας σύμφωνα με τον R. Likert είναι:

- α. Το αυταρχικό, το συμβουλευτικό, το εξουσιοδοτικό και το δημοκρατικό
- β. Το αυταρχικό εκμεταλλευτικό, το καλοπροαίρετο αυταρχικό, το συμβουλευτικό και το συμμετοχικό**
- γ. Το αυταρχικό, το συμβουλευτικό και το συμμετοχικό
- δ. Το προσανατολισμένο προς τα καθήκοντα και το προσανατολισμένο προς τους ανθρώπους

23. Ο/Η μάνατζερ – προϊστάμενος/η κυρίως:

- α. Αναδεικνύεται
- β. Περνά όραμα, εμπνέει, πείθει
- γ. Δίνει οδηγίες, εντολές, ανταμοιβές, τιμωρίες**
- δ. Κερδίζει εμπιστοσύνη

24. Ο/Η Ηγέτης κυρίως:

- α. Κινείται σε προκαθορισμένα τυπικά πλαίσια
- β. Δέχεται και διαχειρίζεται την κατεστημένη κατάσταση
- γ. Έχει μακροπρόθεσμη προοπτική**
- δ. Δίνει έμφαση στις διαδικασίες

25. Τα μέλη μιας ομάδας με δημοκρατικό στυλ ηγέτη, σύμφωνα με την έρευνα του τρόπου συμπεριφοράς του ηγέτη ως προς την ομάδα από τους R. Lippitt και R. White:

- α. Δέχονται νέες ιδέες και αλλαγές**
- β. Δείχνουν μικρό ενδιαφέρον για τη δουλειά
- γ. Εκτελούν τις εντολές χωρίς να αναλαμβάνουν ευθύνη για τα αποτελέσματα
- δ. Έχουν χαμηλή απόδοση

26. Ο/Η ηγέτης με εξουσιοδοτικό στυλ, σύμφωνα με την έρευνα του τρόπου συμπεριφοράς του ηγέτη ως προς την ομάδα από τους R. Lippitt και R. White:

- α. Δεν έχει εμπιστοσύνη στην ηγετική του/της ικανότητα**
- β. Δεν χαίρει εμπιστοσύνης από τα μέλη της ομάδας
- γ. Λαμβάνει αποφάσεις με συμμετοχή της ομάδας
- δ. Θέτει στόχους για την ομάδα

27. Σύμφωνα με τον J. Kotter, ποια είναι η βασική διαφορά μεταξύ μάνατζμεντ και ηγεσίας;
- α. Το μάνατζμεντ εστιάζει στην αλλαγή, ενώ η ηγεσία στη σταθερότητα
 - β. Η ηγεσία σχετίζεται με τον έλεγχο και το μάνατζμεντ με το όραμα
 - γ. Το μάνατζμεντ αντιμετωπίζει την πολυπλοκότητα, ενώ η ηγεσία την αλλαγή**
 - δ. Η ηγεσία αφορά μόνο ανώτατα στελέχη
28. Στο μοντέλο ηγεσίας του K. Blanchard (Situational Leadership), ποιος παράγοντας καθορίζει κυρίως το κατάλληλο στυλ ηγεσίας;
- α. Η προσωπικότητα του ηγέτη- προϊστάμενου/ης
 - β. Το οργανωσιακό και επιχειρησιακό περιβάλλον
 - γ. Το επίπεδο ωριμότητας/ετοιμότητας των υφισταμένων**
 - δ. Η στρατηγική της επιχείρησης ή του οργανισμού
29. Στη σύγχρονη διοικητική επιστήμη η ηγεσία ορίζεται κυρίως ως:
- α. Η ιδιότητα που διαθέτουν λίγα χαρισματικά άτομα
 - β. Η θέση εξουσίας σε έναν οργανισμό
 - γ. Η διαδικασία επιρροής προς επίτευξη κοινών στόχων**
 - δ. Το σύνολο των διοικητικών πρακτικών
30. Ποιο στυλ ηγεσίας του K. Blanchard είναι κατάλληλο για εργαζόμενους/ες υψηλής ικανότητας και δέσμευσης;
- α. Delegating (Εξουσιοδοτεί)**
 - β. Coaching (Πείθει)
 - γ. Supporting (Ζητάει συμμετοχή)
 - δ. Directing (Διατάσσει)
31. Ποιο χαρακτηριστικό αποδίδει ακριβέστερα τη μετασχηματιστική ηγεσία;
- α. Η ρύθμιση απόδοσης μέσω ανταμοιβών και κυρώσεων
 - β. Η έμφαση στη σταθερότητα και τις καθιερωμένες διαδικασίες
 - γ. Ο επαναπροσδιορισμός αξιών και η δέσμευση σε κοινό όραμα**
 - δ. Η άσκηση ηγεσίας βάσει τυπικής θέσης εξουσίας
32. Σύμφωνα με τον K. Blanchard, η ηγεσία:
- α. Αποτελεί έμφυτο προσωπικό χαρακτηριστικό
 - β. Αναπτύσσεται μέσω μάθησης και εμπειρίας**
 - γ. Περιορίζεται σε διοικητικές λειτουργίες
 - δ. Ασκείται κυρίως μέσω θεσμικής εξουσίας
33. ΔΕΝ αποτελεί βασική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης:
- α. Η αυτο-επίγνωση
 - β. Ο αυτο-έλεγχος
 - γ. Η συνεχής μάθηση**
 - δ. Η ενσυναίσθηση

34. Ποια από τις παρακάτω μεθόδους ΔΕΝ χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση των αντιστάσεων των υπαλλήλων στην αλλαγή;
- α. Η επικοινωνία με τους/τις υπαλλήλους
 - β. Η χειραγώγηση των αντιδρώντων
 - γ. **Η πρόσληψη νέων υπαλλήλων**
 - δ. Η διαπραγμάτευση με τους/τις υπαλλήλους
35. Ποια από τις παρακάτω μεθόδους ΔΕΝ χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση των αντιστάσεων των υπαλλήλων στην αλλαγή;
- α. Η εκπαίδευση προσωπικού
 - β. Η συμμετοχή των εργαζομένων
 - γ. Η άσκηση δύναμης επί των υπαλλήλων
 - δ. **Η αξιολόγηση προσωπικού**
36. Η υλοποίηση της αλλαγής μπορεί να ακολουθήσει τη συμμετοχική ή την αυταρχική πορεία σύμφωνα με:
- α. **Το εννοιολογικό πλαίσιο του K. Blanchard**
 - β. Το μοντέλο του J. Kotter
 - γ. Το μοντέλο των K. Lewin- E. Schein
 - δ. Το μοντέλο των R. Lippit, J. Watson και B. Westley
37. Ποιο μοντέλο προτείνει τη διαμόρφωση οράματος και στρατηγικής για την υλοποίηση μιας οργανωσιακής αλλαγής;
- α. Το μοντέλο των K. Lewin- E. Schein
 - β. Το μοντέλο του K. Blanchard
 - γ. **Το μοντέλο του J. Kotter**
 - δ. Το μοντέλο των R. Lippit, J. Watson και B. Westley
38. Σύμφωνα με το μοντέλο K. Lewin-E.Schein κάθε αλλαγή υλοποιείται μέσω των κάτωθι σταδίων:
- α. **Ξεπάγωμα – Αλλαγή – Ξαναπάγωμα**
 - β. Ξεπάγωμα – Αλλαγή
 - γ. Αλλαγή – Πάγωμα
 - δ. Ξεπάγωμα – Αλλαγή – Πάγωμα
39. ΔΕΝ αποτελεί βασική προϋπόθεση επιτυχίας μιας αλλαγής:
- α. Η εξασφάλιση της υποστήριξης των κέντρων ισχύος
 - β. Η αντιμετώπιση των αντιστάσεων
 - γ. Η συστημική προσέγγιση
 - δ. **Η βελτίωση της εξωστρέφειας της οργάνωσης**
40. Στη θεωρία της οργανωσιακής αλλαγής του J. Kotter, ποιο είναι το ΠΡΩΤΟ στάδιο;
- α. Η διαμόρφωση σαφούς στρατηγικού οράματος
 - β. Η συγκρότηση ισχυρής καθοδηγητικής ομάδας
 - γ. **Η δημιουργία αίσθησης επείγοντος**
 - δ. Η θεσμοθέτηση νέων προσεγγίσεων στην κουλτούρα

41. Στη διοίκηση αλλαγών, ο όρος «οργανωσιακή αδράνεια» αναφέρεται κυρίως:
- α. Στην ταχεία προσαρμογή του οργανισμού σε νέες συνθήκες
 - β. Στην παθητική διατήρηση υφιστάμενων δομών και πρακτικών**
 - γ. Στην έλλειψη ηγεσίας κατά την εφαρμογή αλλαγών
 - δ. Στην ανεπάρκεια οικονομικών ή ανθρώπινων πόρων
42. Τι χαρακτηρίζει τη διοίκηση αλλαγών στον δημόσιο τομέα;
- α. Η ταχύτητα εφαρμογής και υλοποίησης
 - β. Η αντίσταση των υπαλλήλων και η ανάγκη συναίνεσης**
 - γ. Η έλλειψη κανόνων και διαδικασιών
 - δ. Η πλήρης ευελιξία
43. Στη διοίκηση αλλαγών στον δημόσιο τομέα, ποιο από τα παρακάτω θεωρείται θεμελιώδες για τη βιωσιμότητα των μεταρρυθμίσεων;
- α. Η ταχεία εφαρμογή των μέτρων
 - β. Ο κεντρικός έλεγχος των αποφάσεων
 - γ. Η περιορισμένη εμπλοκή των ενδιαφερομένων
 - δ. Η συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού και η διαβούλευση**
44. Ποιο στοιχείο είναι κρίσιμο στη φάση «επικοινωνίας του οράματος» κατά τον J. Kotter;
- α. Η λεπτομερής τεκμηρίωση
 - β. Η τυπική ανακοίνωση από τη διοίκηση
 - γ. Η συνέπεια λόγων και πράξεων της ηγεσίας**
 - δ. Η ιεραρχική επιβολή
45. Ποια από τις παρακάτω προτάσεις είναι ορθή για τη διαδικασία αλλαγής της κουλτούρας ενός οργανισμού;
- α. Μπορεί να επιτευχθεί μέσα σε λίγες ημέρες
 - β. Δεν απαιτείται συμμετοχή μεγάλου αριθμού στελεχών και εργαζομένων
 - γ. Απαιτείται η υποστήριξη από την ανώτατη διοίκηση**
 - δ. Η επιθυμητή κουλτούρα δεν είναι απαραίτητο να ευθυγραμμίζεται με την αποστολή, το περιβάλλον και την εταιρική στρατηγική
46. Τι από τα παρακάτω ΔΕΝ ισχύει για την οργανωσιακή κουλτούρα:
- α. Άρχισε να απασχολεί θεωρητικούς και στελέχη μετά το 1995
 - β. Αποτελεί το «ποιόν» ενός οργανισμού
 - γ. Αποτελεί πηγή ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων
 - δ. Απασχόλησε την ακαδημαϊκή κοινότητα τη δεκαετία του 1980**
47. Ποια από τις παρακάτω ενέργειες διεξάγονται στο στάδιο της διάδοσης της επιθυμητής κουλτούρας;
- α. Οι προσλήψεις του προσωπικού
 - β. Η αξιολόγηση των υπαλλήλων
 - γ. Η εκπαίδευση των υπαλλήλων**
 - δ. Η μείωση του προσωπικού

48. Η οργανωσιακή κουλτούρα:

- α. Διαμορφώνεται κυρίως μέσω τυπικών κανονισμών και γραπτών διαδικασιών
- β. Αναπτύσσεται μέσα από κοινές αξίες, πρότυπα συμπεριφοράς και άτυπες πρακτικές**
- γ. Επηρεάζεται αποκλειστικά από το στυλ ηγεσίας της ανώτατης διοίκησης
- δ. Λειτουργεί ανεξάρτητα από τα κίνητρα και τις αντιλήψεις των εργαζομένων

49. Ποιος συνδυασμός διαστάσεων οργανωσιακής κουλτούρας κατά τον G. Hofstede περιγράφει καλύτερα το περιβάλλον στο οποίο οι υπάλληλοι αποδέχονται πλήρως την ιεραρχία, αποφεύγουν τη διαφωνία με προϊστάμενους/ες και προτιμούν αυστηρούς κανόνες;

- α. Χαμηλή απόσταση από την εξουσία και χαμηλή αποφυγή αβεβαιότητας
- β. Υψηλή συλλογικότητα και χαμηλή αρρενωπότητα
- γ. Υψηλή απόσταση από την εξουσία και υψηλή αποφυγή αβεβαιότητας**
- δ. Υψηλός ατομικισμός και μακροπρόθεσμος προσανατολισμός

50. Ποια από τις παρακάτω επιλογές στην τυπολογία των R. Harrison και C. Handy είναι ορθή;

- α. Ο Δίας συνδέεται με τη δύναμη**
- β. Ο Απόλλων συνδέεται με το καθήκον
- γ. Η Αθηνά συνδέεται με το άτομο
- δ. Ο Διόνυσος συνδέεται με τον ρόλο

51. Σύμφωνα με τον G. Hofstede, υψηλή αποφυγή αβεβαιότητας ενός οργανισμού σημαίνει:

- α. Έμφαση σε κανόνες και διαδικασίες**
- β. Ανοχή στον κίνδυνο
- γ. Καινοτομία χωρίς περιορισμούς
- δ. Ευελιξία ρόλων

52. Η οριζόντια επικοινωνία:

- α. Δεν βοηθάει στη βελτίωση της συνεργασίας στο τμήμα ή τη διεύθυνση
- β. Ξεκινάει από τα κατώτερα και καταλήγει στα ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα
- γ. Πραγματοποιείται μεταξύ υπαλλήλων σε διαφορετικά τμήματα του οργανισμού**
- δ. Ξεκινάει από τα ανώτερα και καταλήγει στα κατώτερα ιεραρχικά επίπεδα

53. Η γραπτή επικοινωνία είναι περισσότερο αποτελεσματική:

- α. Για πληροφορίες που αφορούν μελλοντική δράση των υπαλλήλων**
- β. Για πληροφορίες που αφορούν άμεση δράση των υπαλλήλων
- γ. Για επίλυση παρεξηγήσεων του προσωπικού
- δ. Για επίπληξη των υπαλλήλων

54. Η προφορική επικοινωνία είναι περισσότερο αποτελεσματική:

- α. Για πληροφορίες που αφορούν μελλοντική δράση των υπαλλήλων
- β. Για λύση προβλημάτων και διαφορών μεταξύ υπαλλήλων**
- γ. Για πληροφορίες γενικής φύσης
- δ. Για οδηγίες ή εντολές στους/στις υπαλλήλους

55. Η άτυπη επικοινωνία:

- α. Ξεκινάει από τα ανώτερα και καταλήγει στα κατώτερα ιεραρχικά επίπεδα
- β. Ξεκινάει από τα κατώτερα και καταλήγει στα ανώτερα ιεραρχικά επίπεδα
- γ. Πραγματοποιείται μεταξύ υπαλλήλων σε διαφορετικά τμήματα του οργανισμού
- δ. Πραγματοποιείται μεταξύ των υπαλλήλων έξω από τις επίσημες δομές και διαδικασίες**

56. Σύμφωνα με τη θεωρία «των προσδοκιών» του V. Vroom:

- α. Αν το άτομο πιστεύει ότι αν προσπαθήσει θα αποδώσει, και αν αποδώσει θα ανταμειφθεί ανάλογα, τότε η προσδοκία είναι θετική και αυξάνει τη διάθεση του ατόμου για απόδοση**
- β. Ο/Η υπάλληλος συγκρίνει αυτά που συνεισφέρει στον οργανισμό με αυτά που απολαμβάνει και προσδοκά την ανταμοιβή του/της
- γ. Ο/Η υπάλληλος συγκρίνει τη δική του σχέση προσφορών/απολαβών με τις αντίστοιχες σχέσεις άλλων υπαλλήλων μέσα και έξω από τον οργανισμό
- δ. Κανένα από τα παραπάνω δεν ισχύει σύμφωνα με τη θεωρία «των προσδοκιών»

57. Παράγοντες που ευχαριστούν/παρακινούν τους υπαλλήλους κατά τον F. Herzberg είναι:

- α. Η πολιτική του οργανισμού
- β. Οι διαπροσωπικές σχέσεις
- γ. Η ασφάλεια της απασχόλησης
- δ. Η δυνατότητα επαγγελματικής ανάπτυξης**

58. Παράγοντες που δυσαρεστούν τους υπαλλήλους κατά τον F. Herzberg είναι:

- α. Τα επιτεύγματα
- β. Οι συνθήκες εργασίας**
- γ. Η αναγνώριση από τη Διοίκηση
- δ. Η εξέλιξη στην ιεραρχία

59. Οι ανάγκες-κίνητρα που προσδιορίζουν την παρακίνηση του ανθρώπου σύμφωνα με τη θεωρία των επιτευγμάτων (McClelland) είναι:

- α. Οι ανάγκες για: ασφάλεια, κοινωνικές σχέσεις και επιτεύγματα
- β. Οι ανάγκες για: κοινωνικές σχέσεις, δύναμη και επιτεύγματα**
- γ. Οι ανάγκες για: κοινωνικές σχέσεις, αυτοπραγμάτωση και αναγνώριση
- δ. Οι φυσιολογικές ανάγκες και οι ανάγκες για: κοινωνικότητα, ασφάλεια και επιτεύγματα

60. Ποιο από τα παρακάτω αποτελεί χαρακτηριστικό της οργάνωσης που μαθαίνει;

- α. Η έλλειψη οργανωσιακής μνήμης
- β. Ο ανταγωνισμός
- γ. Ο πειραματισμός**
- δ. Η τιμωρία των αποτυχιών και των λαθών

61. Ένα εργαλείο δεύτερης γενιάς για την υποστήριξη της οργανωσιακής μάθησης είναι:

- α. Τα συστήματα προτάσεων εργαζομένων
- β. Οι κύκλοι ποιότητας
- γ. Τα συστήματα διοίκησης της γνώσης (knowledge management)**
- δ. Ο επανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών

62. Τι είναι η οργανωσιακή μάθηση;

- α. Η συλλογική βελτίωση μέσω εμπειρίας και γνώσης**
- β. Η εκπαίδευση του προσωπικού
- γ. Η γνώση του οργανογράμματος της υπηρεσίας
- δ. Η τυπική συμμόρφωση με τους κανόνες του οργανισμού

63. Σύμφωνα με τον P. Senge ποια από τις παρακάτω αρχές ΔΕΝ συμβάλλει στην οργανωσιακή μάθηση;

- α. Η ατομική μάθηση**
- β. Τα νοητικά μοντέλα
- γ. Η συστημική σκέψη
- δ. Το κοινό όραμα

64. Σύμφωνα με τον P. Senge ένας από τους ρόλους που πρέπει να παίζουν με επιτυχία οι ηγέτες για να χτίσουν τις μαθησιακές οργανώσεις είναι:

- α. Ο ρόλος του/της Πολιτικού Μηχανικού
- β. Ο ρόλος του/της καθηγητή/τριας
- γ. Ο ρόλος του/της υπηρέτη/τριας**
- δ. Ο ρόλος του/της δικηγόρου

65. Ένας ρόλος των μελών της ομάδας που συμβάλλει στη συνοχή και αποτελεσματική λειτουργία της ομάδας είναι:

- α. Η ανάπτυξη πρωτοβουλιών
- β. Η αναζήτηση πληροφοριών
- γ. Ο καθορισμός διαδικασιών και κανόνων**
- δ. Η παροχή πληροφοριών

66. Η συμπεριφορά των μελών της ομάδας που κυρίως συμβάλλει στη συνοχή της ομάδας είναι:

- α. Η αντιμετώπιση αρνητικών, αντι-ομαδικών συμπεριφορών**
- β. Η αποτελεσματική υλοποίηση του έργου
- γ. Η ανάληψη πρωτοβουλιών
- δ. Η εξεύρεση λύσεων

67. Οι ομαδικές αποφάσεις είναι προτιμότερες σε σχέση με τις ατομικές:

- α. Όταν το άτομο στερείται πληροφοριών ή εξειδίκευσης**
- β. Το πρόβλημα είναι σαφές και εύκολο να προσδιοριστεί
- γ. Δεν απαιτείται αποδοχή από τα άλλα μέλη για αποτελεσματική εφαρμογή
- δ. Δεν υπάρχει αρκετός χρόνος για συλλογική δράση

68. ΔΕΝ αποτελεί χαρακτηριστικό των αποτελεσματικών ομάδων:

- α. Η άνετη, ανεπίσημη ατμόσφαιρα
- β. Η έλλειψη αφοσίωσης και υπευθυνότητας των μελών**
- γ. Η εναρμόνιση ατομικών και ομαδικών στόχων
- δ. Η ικανοποίηση και παρακίνηση των μελών

69. Ποια είναι η βασική λειτουργία της Ισορροπημένης Κάρτας Επιδόσεων (Balanced Scorecard) που τη διαφοροποιεί από τα παραδοσιακά συστήματα μέτρησης απόδοσης;

- α. Η αποκλειστική αξιολόγηση της οικονομικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας
- β. Η παρακολούθηση της απόδοσης μέσω ανεξάρτητων μεταξύ τους δεικτών
- γ. Η συνδυαστική χρήση χρηματοοικονομικών και μη χρηματοοικονομικών δεικτών**
- δ. Η περιοδική αποτύπωση των συνολικών αποτελεσμάτων του οργανισμού ως προς τον έλεγχο του κόστους

70. Ποιος είναι ο ρόλος της Συγκριτικής Αξιολόγησης (Benchmarking);

- α. Ο εσωτερικός έλεγχος
- β. Ο καθορισμός μισθών και κινήτρων
- γ. Η μείωση προσωπικού και ο περιορισμός του κόστους
- δ. Η προσαρμογή πρακτικών βάσει βέλτιστων προτύπων επίδοσης**