

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. Η Διοικητική Επιστήμη ως επιστημονικός κλάδος συνδέεται με:

- α. Τη Νομική Επιστήμη
- β. Την Οικονομική Επιστήμη
- γ. Την Κοινωνιολογία
- δ. Όλες τις λοιπές επιστήμες**

2. Σε μια εφοδιαστική αλυσίδα υφίσταται:

- α. Ροή πληροφοριών
- β. Ροή προϊόντων
- γ. Ροή κεφαλαίου και γνώσης
- δ. Όλες οι λοιπές απαντήσεις**

3. Η ευθύνη για τη διενέργεια ορισμένης λειτουργίας:

- α. Δεν προϋποθέτει την ύπαρξη της αναγκαίας αρμοδιότητας για την εκτέλεσή της
- β. Μόνο σε συγκεκριμένες περιπτώσεις προϋποθέτει την ύπαρξη της αναγκαίας αρμοδιότητας για την εκτέλεσή της
- γ. Προϋποθέτει την ύπαρξη της αναγκαίας αρμοδιότητας για την εκτέλεσή της**
- δ. Συνήθως προϋποθέτει την ύπαρξη της αναγκαίας αρμοδιότητας για την εκτέλεσή της

4. Ποιος είναι ο βασικός στόχος του στρατηγικού μανάτζμεντ;

- 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**

5. 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

6. 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

7. 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
8. 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)
9. 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
10. 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
11. 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
12. Ποιο στοιχείο ΔΕΝ αποτελεί βασική λειτουργία του μάνατζμεντ;
- α. Ο προγραμματισμός
 - β. Η οργάνωση
 - γ. Η καινοτομία**
 - δ. Ο έλεγχος
13. Ο προγραμματισμός είναι η διαδικασία:
- α. Μέτρησης αποτελεσμάτων
 - β. Θέσπισης στόχων**
 - γ. Ανάπτυξης προτάσεων για το μέλλον
 - δ. Μέτρησης της απόδοσης του παρελθόντος

14. Η ποσοτική έκφραση των σκοπών-στόχων ενός οργανισμού είναι χαρακτηριστικό της λειτουργίας:
- α. Της ηγεσίας
 - β. Του προγραμματισμού
 - γ. Του ελέγχου
 - δ. Του προϋπολογισμού**
15. 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**
16. Σε ποια λειτουργία του μάνατζμεντ εντάσσεται πρωτίστως ο καθορισμός στόχων;
- α. Στην οργάνωση
 - β. Στη διεύθυνση
 - γ. Στον έλεγχο
 - δ. Στον προγραμματισμό**
17. Η στοχοθεσία εντάσσεται στα καθήκοντα ενός διοικητικού στελέχους για:
- α. Προγραμματισμό**
 - β. Οργάνωση
 - γ. Παρακίνηση
 - δ. Συντονισμό
18. Η Ανάλυση S.W.O.T. (Strengths – Weaknesses - Opportunities – Threats) εκπονείται κατά τη διάρκεια:
- α. Του προγραμματισμού**
 - β. Της οργάνωσης
 - γ. Του συντονισμού
 - δ. Του ελέγχου
19. «Άρτια εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό ενός οργανισμού». Σε ποιο από τα τέσσερα τεταρτημόρια της S.W.O.T. Ανάλυσης εντάσσεται η συγκεκριμένη πρόταση;
- α. Strengths (Δυνατότητες)**
 - β. Weaknesses (Αδυναμίες)
 - γ. Opportunities (Ευκαιρίες)
 - δ. Threats(Απειλές)
20. 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

- 21. Ποιος είναι ο βασικός σκοπός της διαδικασίας στοχοθεσίας στις δημόσιες υπηρεσίες;**
- α. Η τυπική καταγραφή των καθηκόντων κάθε υπαλλήλου, όπως αυτά περιγράφονται στο οργανόγραμμα του φορέα
 - β. Η ποσοτική μέτρηση της απόδοσης κάθε υπαλλήλου, με βάση συγκεκριμένους αριθμητικούς δείκτες
 - γ. Ο καθορισμός σαφών, μετρήσιμων, εφικτών, σχετικών και χρονικά οριοθετημένων στόχων για κάθε οργανική μονάδα, σε συνάρτηση με το Σχέδιο Δράσης του φορέα**
 - δ. Η διασφάλιση της ομοιόμορφης κατανομής των εργασιών μεταξύ των υπαλλήλων κάθε οργανικής μονάδας
- 22. SMART στόχος ενός οργανισμού είναι:**
- α. Η μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός τους εντός πέντε (5) μηνών
 - 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 εντός πέντε (5) μηνών**
 - δ. Η μείωση του χρόνου αναμονής των πολιτών για τη διεκπεραίωση του αιτήματός τους όσο το δυνατόν πιο σύντομα
- 23. Ποια λειτουργία του μάντζμεντ εξασφαλίζει τον συντονισμό ανθρώπων και πόρων;**
- α. Ο προγραμματισμός
 - β. Η οργάνωση**
 - γ. Ο έλεγχος
 - δ. Η καινοτομία
- 24. Η διαδικασία της οργάνωσης είναι μια διοικητική λειτουργία που αποσκοπεί:**
- α. Στην ανάλυση του περιβάλλοντος
 - β. Στην πρόβλεψη
 - γ. Στην οριοθέτηση των ρόλων και των καθηκόντων των εργαζομένων**
 - δ. Στην παρακίνηση των εργαζομένων
- 25. Οι σύγχρονες απόψεις στη θεωρία των οργανώσεων για την αποτελεσματικότερη λειτουργία μιας οργάνωσης, προϋποθέτουν:**
- α. Συγκεντρωτισμό των αρμοδιοτήτων
 - β. Περιορισμό των ευθυνών των αρμοδίων προσώπων
 - γ. Αναφορά κάθε εργαζόμενου/ης σε έναν/μία Προϊστάμενο/η ή συντονιστή/τρια
 - δ. Εξατομικευμένη εργασία κάθε εργαζόμενου/ης βάσει των προσόντων του/ης**
- 26. Σύμφωνα με τους T. Burns and G.M. Stalker ποια μορφή οργανωτικής δομής ευνοεί την καινοτομία;**
- α. Η γραμμική
 - β. Η γραφειοκρατική
 - γ. Η μηχανιστική
 - δ. Η οργανική**

27. Το οργανόγραμμα:

- α. Απεικονίζει τη διάρθρωση των υπηρεσιών ενός δημόσιου φορέα σε οργανικές μονάδες**
- β. Ταυτίζεται με τον οργανισμό ενός δημόσιου φορέα
- γ. Απεικονίζει τη διάρθρωση των υπηρεσιών ενός δημόσιου φορέα σε οργανικές μονάδες και την κατανομή των αρμοδιοτήτων σε καθεμιά από αυτές
- δ. Απεικονίζει την αποστολή ενός δημόσιου φορέα και τη διάρθρωση των υπηρεσιών του σε οργανικές μονάδες

28. Το οργανόγραμμα αποτελεί βασικό συστατικό στοιχείο:

- α. Της ηγεσίας
- β. Του προγραμματισμού
- γ. Της επικοινωνίας
- δ. Της οργάνωσης**

29. 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

30. 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**

31. 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

32. Ποια μορφή ελέγχου εστιάζει στα αποτελέσματα;

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

33. 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

- 34. Όταν ένα διοικητικό στέλεχος εξουσιοδοτεί, η ευθύνη για την εκπλήρωση του καθήκοντος:**
- α. Μεταβιβάζεται στον/στην υφιστάμενο/η
 - β. Μοιράζεται μεταξύ υφισταμένων και Προϊστάμενου/ης
 - γ. Παραμένει στο στέλεχος (Προϊστάμενο/η)**
 - δ. Απαλλάσσει πλήρως τον/την Προϊστάμενο/η
- 35. Στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων ένα διοικητικό στέλεχος λαμβάνει υπόψη:**
- α. Το εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού
 - β. Το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού
 - γ. Και τα δύο είδη περιβάλλοντος**
 - δ. Κινείται και αποφασίζει με βάση τις προσωπικές του γνώσεις και εμπειρίες
- 36. Ποιο από τα παρακάτω αποτελεί σύνηθες σφάλμα κατά τη διάρκεια της λήψης αποφάσεων:**
- α. Η άμεση ικανοποίηση
 - β. Η επιλεκτική αντίληψη
 - γ. Η ιδιοτέλεια
 - δ. Όλες οι λοιπές απαντήσεις**
- 37. Ποια βήματα περιλαμβάνει η διαδικασία λήψης αποφάσεων;**
- α. Εντοπισμό του προβλήματος - ανάπτυξη και αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων- υλοποίηση της απόφασης
 - β. Συγκέντρωση εναλλακτικών λύσεων-αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων-επιλογή βέλτιστης λύσης
 - γ. Εντοπισμό του προβλήματος-ανάπτυξη, ανάλυση και αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων-υλοποίηση της απόφασης**
 - δ. Διαπίστωση προβλήματος ή ευκαιρίας- συζήτηση με τα μέλη της ομάδας- υλοποίηση απόφασης
- 38. Επιτυχημένος/η Προϊστάμενος/η είναι αυτός/ή που:**
- α. Παραμένει ψύχραιμος/η υπό συνθήκες πίεσης
 - β. Αφιερώνει χρόνο για να μάθουν οι υφιστάμενοί του/της
 - γ. Προγραμματίζει και αναπληροφωρείται
 - δ. Όλες οι λοιπές απαντήσεις**
- 39. Τι από τα παρακάτω αποτελεί πρόκληση για ένα σύγχρονο διοικητικό στέλεχος:**
- α. Η διαχείριση της αλλαγής
 - β. Η διαχείριση της μάθησης
 - γ. Η διαχείριση της επικοινωνίας
 - δ. Όλες οι λοιπές απαντήσεις**
- 40. Ο/Η μάνατζερ – προϊστάμενος/η κυρίως:**
- α. Αναδεικνύεται
 - β. Περνά όραμα, εμπνέει, πείθει
 - γ. Δίνει οδηγίες, εντολές, ανταμοιβές, τιμωρίες**
 - δ. Κερδίζει εμπιστοσύνη

41. 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

42. 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

43. 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

44. 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

45. 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

46. Στο μοντέλο ηγεσίας του K. Blanchard (Situational Leadership), ποιος παράγοντας καθορίζει κυρίως το κατάλληλο στυλ ηγεσίας;

- α. Η προσωπικότητα ηγέτη- προϊστάμενου/ης
- β. Το οργανωσιακό και επιχειρησιακό περιβάλλον
- γ. Το επίπεδο ωριμότητας/ετοιμότητας των υφισταμένων**
- δ. Η στρατηγική της επιχείρησης ή του οργανισμού

47. 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

48. 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)
49. Η αποτελεσματική ηγεσία:
- α. Είναι αυστηρή και δεν μεταβάλλεται διαχρονικά
 - β. **Συνδυάζει πολλαπλούς ρόλους, αναλόγως των δεδομένων του περιβάλλοντος**
 - γ. Τοποθετεί τις ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού πάνω από αυτές του/της Προϊσταμένου/ης
 - δ. Δεν αποκλίνει από τις προδιαγεγραμμένες διαδικασίες και σπανίως επιχειρεί αλλαγές
50. Σημειώστε ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ αποτελεί χαρακτηριστικό του ποιοτικού στυλ διοίκησης:
- α. Η διά βίου επιμόρφωση των εργαζομένων
 - β. Το συμμετοχικό στυλ διοίκησης
 - γ. Οι κύκλοι ποιότητας
 - δ. **Η ατομική λήψη των αποφάσεων**
51. 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
52. 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
53. ΔΕΝ αποτελεί βασική διάσταση της συναισθηματικής νοημοσύνης:
- α. Η αυτο-επίγνωση
 - β. Ο αυτο-έλεγχος
 - γ. **Η συνεχής μάθηση**
 - δ. Η ενσυναίσθηση
54. Η αποτελεσματικότητα του δημόσιου τομέα μπορεί να βελτιωθεί όταν πραγματοποιηθούν αλλαγές:
- α. Στον τρόπο σκέψης
 - β. Στη νοοτροπία
 - γ. Στη στρατηγική
 - δ. **Σε όλες τις λοιπές απαντήσεις**

55. Ένας εξωτερικός παράγοντας που είναι πιθανόν να οδηγήσει έναν σύγχρονο οργανισμό σε επιχειρησιακές αλλαγές είναι:
- α. Το επίπεδο εξειδίκευσης των υπαλλήλων
 - β. Οι αξίες του οργανισμού
 - γ. Οι πιέσεις των πολιτών**
 - δ. Ο τεχνολογικός εξοπλισμός που επηρεάζει τη λειτουργία του προσωπικού
56. Η αναγκαιότητα για μεγάλης κλίμακας αλλαγές (ανασχεδιασμός διαδικασιών, έμφαση σε προγράμματα ενίσχυσης της ποιότητας, συγχωνεύσεις, κ.ά.) οφείλονται σε διάφορους λόγους, ένας εκ των οποίων αναφέρεται παρακάτω:
- α. Οι πολεμικές συγκρούσεις
 - β. Η ραγδαία ανάπτυξη και εξέλιξη της τεχνολογίας, κυρίως στον τομέα των επικοινωνιών, των μεταφορών και των δικτύων πληροφοριών**
 - γ. Οι ραγδαίες εξελίξεις στον κλάδο της ενέργειας
 - δ. Οι αυξήσεις στις τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών
57. 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
58. Οι οργανισμοί που ΔΕΝ αλλάζουν για να προσαρμοστούν στις αλλαγές του περιβάλλοντος:
- α. Δεν αντιμετωπίζουν πρόβλημα
 - β. Δεν επιβιώνουν**
 - γ. Ονομάζονται παραδοσιακοί
 - δ. Αντιμετωπίζονται με καχυποψία
59. Αναφέρονται συγκεκριμένα βήματα τα οποία πρέπει να ακολουθήσουν τα στελέχη, ώστε οι εργαζόμενοι/ες να αποδεχθούν ευκολότερα τις αλλαγές. Ένα από αυτά είναι:
- α. Η δημιουργία ομάδων εργαζομένων που θα πείσουν τους/τις συναδέλφους/ίσες τους για την αναγκαιότητα των αλλαγών**
 - β. Η πίεση από την πολιτική ηγεσία
 - γ. Οι οικονομικές κρίσεις
 - δ. Η άμεση λήψη αποφάσεων
60. Ποια από τις παρακάτω μεθόδους ΔΕΝ χρησιμοποιείται για την αντιμετώπιση των αντιστάσεων στην αλλαγή;
- α. Η εκπαίδευση προσωπικού
 - β. Η συμμετοχή των εργαζομένων
 - γ. Η άσκηση δύναμης επί των υπαλλήλων
 - δ. Η αξιολόγηση προσωπικού**

61. 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 Lippit, Watson και Westley
62. 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
63. 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
64. 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
65. 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
66. 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
67. 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

68. 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**
69. 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
70. 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. Ο επιθυμητή κουλτούρα δεν είναι απαραίτητο να ευθυγραμμίζεται με την αποστολή, το περιβάλλον και την εταιρική στρατηγική
71. 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**
72. 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
73. 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
74. 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

75. 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
76. 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
77. 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
78. 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
79. 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
80. 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
81. 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

- 82. 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
- 83. 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»
- 84. 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
- 85. 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
- 86. 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
- 87. 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

88. 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

89. 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

90. 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

91. 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

92. 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

93. 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/υπηρέτριας**
- δ. Ο ρόλος του/της δικηγόρου

94. 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

95. 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**
96. Ποιο από τα παρακάτω χαρακτηρίζει τη δημιουργική ποιότητα (creative quality) και την καινοτομία αξίας (value innovation);
- α. **Η ικανοποίηση των αναγκών του πολίτη**
 - β. Η έρευνα
 - γ. Η ταχύτητα μετάδοσης ιδεών
 - δ. Η τεχνογνωσία
97. Ο συνδυασμός καινοτομίας και ποιότητας είναι αναγκαίος για:
- α. Την εφαρμογή των αλλαγών στους οργανισμούς και στις υπηρεσίες
 - β. **Την επιβίωση των οικονομικών μονάδων και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των εθνικών οικονομιών**
 - γ. Την αποτελεσματικότητα των διαδικασιών
 - δ. Την επέκταση της χρήσης της σύγχρονης τεχνολογίας από τους πολίτες για την αρτιότερη εξυπηρέτηση των αιτημάτων τους
98. Με τη φράση «εμπόδια αντίληψης για την επίτευξη της Ολικής Ποιότητας», μεταξύ των άλλων νοείται ένα από τα κατωτέρω:
- α. **Η αδυναμία θεώρησης του προβλήματος από όλες τις πλευρές του**
 - β. Το αίσθημα, η ενόραση, η ποιοτική κρίση και η ευχαρίστηση ως στοιχεία αρνητικά
 - γ. Η έλλειψη συνεργασίας και εμπιστοσύνης μεταξύ συναδέλφων
 - δ. Ο φόβος χαρακτηρισμού των ιδεών από τους άλλους
99. Οι φορείς του δημοσίου τομέα που θέλουν να πιστοποιηθούν για την ορθή και ολοκληρωμένη εφαρμογή του Κοινού Πλαισίου Αξιολόγησης (Κ.Π.Α.) καλούνται να υποβάλουν:
- α. Έκθεση ανάλυσης κινδύνου για την εφαρμογή του Κ.Π.Α.
 - β. Έγγραφο έγκρισης του Κ.Π.Α. από το Υπουργείο Εσωτερικών
 - γ. Ανάλυση των χρηματοοικονομικών στοιχείων τους
 - δ. **Μελέτη εφαρμογής του Κ.Π.Α και δήλωση πολιτικής ποιότητας**
100. Σημειώστε το λάθος! Οι on line συναλλαγές των φορέων του δημόσιου τομέα σημαίνουν:
- α. Καλύτερες σχέσεις πολίτη – κράτους
 - β. **Αδιαφάνεια στη δημόσια διοίκηση**
 - γ. Καλύτερη παροχή υπηρεσιών
 - δ. Αποτελεσματικότερη οργάνωση

101. Ο Ανασχεδιασμός των Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Reengineering - BPR) είναι η μεθοδολογία που:

- α. Τονίζει την εξαρχής δημιουργία διαδικασιών και τις εκ βάθρων αλλαγές σε έναν οργανισμό**
- β. Αυτοματοποιεί τις επιχειρηματικές διαδικασίες
- γ. Βελτιστοποιεί την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- δ. Ορθολογοποιεί τη ροή εργασιών σε μια μονάδα, κάνοντάς την περισσότερο αποδοτική, αποτελεσματική και ικανή να προσαρμόζεται σε ένα ραγδαία μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον

102. Η διαβούλευση επί των νομοσχεδίων γίνεται και μέσω του δικτυακού τόπου www.opengov.gr και, κατά κανόνα, διαρκεί:

- α. Ένα (1) μήνα
- β. Δύο (2) μήνες
- γ. Μία (1) εβδομάδα
- δ. Δύο (2) εβδομάδες**

103. Ο όρος «εκφοβισμός στον χώρο εργασίας» (workplace bullying) σημαίνει:

- α. Κακομεταχείριση με απειλές ή ταπείνωση, δολιοφθορά, λεκτική κακοποίηση**
- β. Ανθυγιεινό περιβάλλον εργασίας
- γ. Προσδοκίες οι οποίες είναι δύσκολο να πραγματοποιηθούν
- δ. Τραυματισμοί που προκαλούνται από παρατεταμένες, επαναλαμβανόμενες σωματικές εργασίες

104. Το Εθνικό Σύστημα Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης εφαρμόζεται:

- α. Στον στενό δημόσιο τομέα
- β. Σε όλα τα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου
- γ. Σε όλα τα νομικά πρόσωπα δημοσίου και ιδιωτικού δικαίου του δημόσιου τομέα
- δ. Στον δημόσιο τομέα και σε όλα τα νομικά πρόσωπα ιδιωτικού δικαίου του δημόσιου τομέα**

105. Το Εθνικό Συμβούλιο Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης ΔΕΝ:

- α. Εκπονεί μελέτες και υποβάλλει προτάσεις με σκοπό την υιοθέτηση βέλτιστων διεθνών πρακτικών αποκέντρωσης, αποσυγκέντρωσης και μεταφοράς αρμοδιοτήτων
- β. Σχεδιάζει πολιτικές προώθησης της εφαρμογής του Εθνικού Συστήματος Πολυεπίπεδης Διακυβέρνησης
- γ. Γνωμοδοτεί κατόπιν ερωτήματος του Προέδρου του Συμβουλίου Διοίκησης της Εθνικής Αρχής Διαφάνειας**
- δ. Συλλέγει και παρακολουθεί τη νομολογία των εθνικών δικαστηρίων

106. Πρωταρχική και αναγκαία προϋπόθεση για την αναδιάρθρωση του Δημόσιου Τομέα είναι:

- α. Η μετακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού
- β. Η μείωση του ανθρώπινου δυναμικού
- γ. Η μεταφορά των διοικητικών εφαρμογών στο Διαδίκτυο**
- δ. Η κατάργηση δημοσίων υπηρεσιών και οργανισμών

107. Σκοπός της αξιολόγησης των δημόσιων πολιτικών είναι να:

- α. Προσδιοριστεί το περιεχόμενο που θα έχει η τελική απόφαση για την αντιμετώπιση ενός δημόσιου προβλήματος
- β. Εκτιμηθεί σε ποιον βαθμό με την εφαρμοσθείσα δημόσια πολιτική επήλθαν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα**
- γ. Διαπιστωθεί η καταλληλότητα της χρονικής συγκυρίας, ώστε να ληφθούν αποφάσεις
- δ. Καθοριστεί ποιοι θα επιφορτιστούν με την εκτέλεση των αποφάσεων και την υλοποίηση της πολιτικής

108. Η κοινωνική ευθύνη:

- α. Αναφέρεται στους κανόνες που διέπουν τη προσωπική ζωή ενός ατόμου
- β. Δίνει έμφαση σε αξίες που οφείλουν να υιοθετήσουν οι σύγχρονοι δημόσιοι οργανισμοί, όπως η αλήθεια και η δικαιοσύνη
- γ. Είναι η υποχρέωση της δημόσιας οικονομικής μονάδας για επίτευξη μακροχρόνιων στόχων προς όφελος της κοινωνίας
- δ. Είναι η προσπάθεια εναρμόνισης της λειτουργίας και της πολιτικής ενός δημόσιου οργανισμού με το κοινωνικό περιβάλλον, σε όρους ωφέλειας για τον ίδιο και την κοινωνία**