

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ερωτήσεις πιστοποίησης ΙΕΚ



• ΑΠΛΑ • ΕΥΚΟΛΑ • ΓΡΗΓΟΡΑ • ΚΑΤΑΝΟΗΤΑ

Περιεχόμενα

Πρόλογος συγγραφέων.....	7
Εισαγωγή.....	9
Πώς να διαβάσετε αυτό το βιβλίο.....	13
Απλές συμβουλές για την ώρα των εξετάσεων.....	15
Κατάλογος ερωτήσεων.....	17
Ομάδα Α.....	19
Ομάδα Β	63
Βιβλιογραφία.....	165

Πρόλογος συγγραφέων

Το παρόν σύγγραμμα απευθύνεται κατά κύριο λόγο στους απόφοιτους ΙΕΚ της ειδικότητας *Διοικητικό και Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων*, οι οποίοι προετοιμάζονται για τις εξετάσεις πιστοποίησης. Η ανάγκη δημιουργίας αυτού του συγγράμματος προέκυψε μέσω της επαφής μας με σπουδαστές αυτής της ειδικότητας.

Προσωπική μας διαπίστωση είναι ότι σε όλες τις ειδικότητες, αλλά ειδικά σε αυτήν του *Διοικητικού και Οικονομικού Στελέχους Επιχειρήσεων*, ο ΟΕΕΚ προσδιορίζει την επάρκεια κάθε υποψήφιου και καθορίζει τη μελλοντική επαγγελματική του αποκατάσταση με βάση την αξιολόγησή του σε έναν συγκεκριμένο αριθμό κατηγοριοποιημένων ερωτήσεων, οι οποίες στερούνται τυποποιημένης και ολοκληρωμένης απάντησης. Το αποτέλεσμα είναι οι σπουδαστές να αναγκάζονται να καταφεύγουν σε πληθώρα συγγραμμάτων προκειμένου να καλύψουν κατά το δυνατόν το υπάρχον κενό.

Προσπάθειά μας, ήταν η σχηματοποίηση σε όσο το δυνατόν περισσότερο χρηστική μορφή και με όσο το δυνατόν πιο απλουστευμένη και κατανοητή γλώσσα ενός βασικού άξονα πάνω στον οποίο να μπορεί να στηριχτεί ο σπουδαστής προκειμένου να διατυπώσει με σαφήνεια και ακρίβεια τις γνώσεις που πρέπει αναμφισβήτητα να διαθέτει κατά το τέλος της διетуός του φοίτησης.

Οι απαντήσεις που περιέχονται σε αυτό το βιβλίο δίνουν χρηστικές και πολύτιμες πληροφορίες, όχι μόνο σε σπουδαστές, αλλά και σε απλούς ανθρώπους που επιθυμούν να προσεγγίσουν διάφορα καθημερινά θέματα της οικονομίας.

Ευχόμαστε κάθε επιτυχία στους αναγνώστες αυτού του βιβλίου και είμαστε σίγουροι ότι θα συναντήσουν σε αυτό έναν πολύτιμο βοηθό.

Εισαγωγή

Με κοινή Υπουργική Απόφαση των Υπουργών Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων και Οικονομικών, καθιερώθηκε το Εθνικό Σύστημα Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Ο ΟΕΕΚ, με τη συνδρομή της Κεντρικής Εξεταστικής Επιτροπής Πιστοποίησης Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΕΠΕΚ), στην οποία συμμετέχουν οι κοινωνικοί εταίροι, πραγματοποιεί σε εθνικό επίπεδο εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης δύο φορές τον χρόνο. Στις εξετάσεις αυτές, που περιλαμβάνουν πρακτικό και θεωρητικό μέρος, οι απόφοιτοι των δημόσιων και ιδιωτικών ΙΕΚ, διαγωνίζονται σε κοινά θεωρητικά θέματα για όλη την Ελλάδα, προκειμένου να αποκτήσουν το Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης.

Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης είναι αναγνωρισμένο τόσο στην Ελλάδα, όσο και στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Π.Δ. 231/29-7-98, με το οποίο ενσωματώθηκε στο ελληνικό δίκαιο η οδηγία 92/51/ΕΟΚ).

Ο κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας *Διοικητικό και Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων* έχει πιστοποιήσει γνώσεις, δεξιότητες και επαγγελματικές στάσεις, ώστε με την καθοδήγηση διευθυντικών στελεχών να εφαρμόζει τις αρχές της επιστήμης του μάνατζμεντ, της οικονομίας και των δημοσίων σχέσεων.

Υποστηρίζει τόσο τη διοικητική όσο και την οικονομική λειτουργία του Οργανισμού και ειδικότερα την επικοινωνία, τη χρηματοοικονομική διοίκηση και οργάνωση, τη διοίκηση, οργάνωση και διαχείριση των ανθρώπινων και λοιπών πόρων. Ερευνά, εντοπίζει και λύνει οικονομικά, οργανωτικά και διοικητικά προβλήματα των διαφόρων μονάδων. Απασχολείται σε τμήματα και διευθύνσεις των διοικητικών και οικονομικών υπηρεσιών, των μονάδων του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα.

Ο κάτοχος διπλώματος της ειδικότητας *Διοικητικό και Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων* είναι σε θέση, με τις οδηγίες και την επίβλεψη του προϊσταμένου του, να εφαρμόζει τις αρχές και πρακτικές της οικονομικής και οργανοδιοικητικής επιστήμης και ειδικότερα να:

- Δημιουργεί και να παράγει έγγραφα σε μηχανήματα σύγχρονης τεχνολογίας.
- Χειρίζεται εξοπλισμό γραφείου σύγχρονης τεχνολογίας.

- Σχεδιάζει και να καθοδηγεί δραστηριότητες προσωπικού.
- Ταξινομεί και να αρχειοθετεί έγγραφα.
- Μελετά στατιστικά δεδομένα, να συντάσσει και να αναλύει πίνακες και γραφικές παραστάσεις.
- Συντάσσει και να διεκπεραιώνει έγγραφα της παραγωγικής μονάδας.
- Συμπληρώνει και να υποβάλλει έντυπα στις διάφορες υπηρεσίες του Δημοσίου.
- Μελετά και να προτείνει την απλούστευση διοικητικών ή άλλων διαδικασιών.
- Συνεργάζεται για την αξιολόγηση προσφορών.
- Συγκεντρώνει, να επεξεργάζεται και να αξιολογεί λογιστικές και οικονομικές πληροφορίες που του παρέχει το λογιστήριο.
- Σχεδιάζει και να ελέγχει τις διαδικασίες έκδοσης τιμολογίων, δελτίων αποστολής, φορτωτικών και λοιπών εγγράφων.
- Εισπράττει λογαριασμούς και να εξοφλεί οφειλές.
- Εφαρμόζει τη φορολογική, εργατική, εμπορική νομοθεσία και τη νομοθεσία της κοινωνικής ασφάλισης, καθώς και το Ελληνικό Γενικό Λογιστικό Σχέδιο.
- Διεκπεραιώνει τραπεζικές εργασίες.
- Διενεργεί απογραφή περιουσιακών στοιχείων.
- Συμμετέχει στην κατάρτιση των προϋπολογισμών.
- Συγκεντρώνει οικονομικές πληροφορίες από όλα τα τμήματα της επιχείρησης.
- Συμμετέχει σε έρευνες, να εφαρμόζει οικονομικές αρχές και να υποβάλλει προτάσεις για την αποδοτική χρησιμοποίηση των χρηματικών πόρων και την επίλυση οικονομικών ή διοικητικών προβλημάτων.
- Δέχεται επισκέπτες και να συνδιαλέγεται για λογαριασμό της επιχείρησης.
- Χρησιμοποιεί τις ανθρώπινες σχέσεις και την επικοινωνία.
- Εφαρμόζει πρακτικές δημοσίων σχέσεων για την εδραίωση του κύρους της επιχείρησης.

Όσον αφορά τα γενικά θέματα επαγγελματικών γνώσεων και ικανοτήτων το *Διοικητικό και Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων* πρέπει να έχει επαρκείς γνώσεις σχετικά με:

- Τον χειρισμό λογιστικών προγραμμάτων με σκοπό την εξεύρεση και την αξιολόγηση λογιστικών δεδομένων.
- Την αποτύπωση στατιστικών δεδομένων σε στατιστικούς πίνακες και διαγράμματα.

- Τον χειρισμό προγραμμάτων επεξεργασίας κειμένου και πινάκων.
- Τον χειρισμό προγραμμάτων παρουσίασης δεδομένων.
- Την αρχειοθέτηση επιχειρησιακών εγγράφων.
- Τον χειρισμό προγραμμάτων εμπορικής διαχείρισης.
- Τον χειρισμό των μέσων για την ανάπτυξη των δημοσίων σχέσεων.

Όσον αφορά τις ειδικές επαγγελματικές γνώσεις και ικανότητες, το *Διοικητικό και Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων* πρέπει να έχει επαρκείς γνώσεις σχετικά με:

- Τη μηχανογραφική τήρηση βιβλίων Α και Β κατηγορίας του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων.
- Την τήρηση αρχείων.
- Τον χειρισμό μέσων ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και εκκαθάρισης αρχείων.
- Τη συμπλήρωση φορολογικών στοιχείων και βιβλίων.
- Τη συμπλήρωση φορολογικών εντύπων.
- Τη σύνταξη εμπορικών επιστολών και επιχειρησιακών εγγράφων σε Η/Υ.
- Τον χειρισμό προγραμμάτων μισθοδοσίας.
- Τον χειρισμό προγραμμάτων επεξεργασίας λογιστικών φύλλων.

Πώς να διαβάσετε αυτό το βιβλίο



Αυτό το βιβλίο περιέχει κάποιες απλές συμβουλές οι οποίες μπορεί να αποδειχτούν πολύτιμες για την ώρα των εξετάσεων. Επίσης, περιέχει τις ερωτήσεις πιστοποίησης για την ειδικότητα «Διοικητικό και Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων».

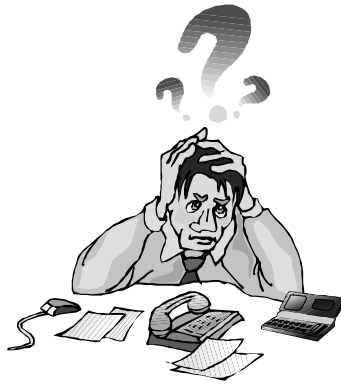
Απλές συμβουλές για την ώρα των εξετάσεων



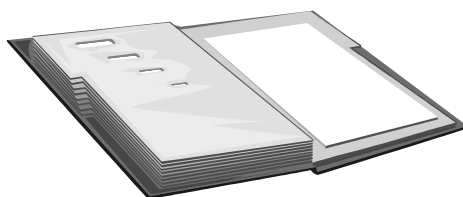
1. Φάε και κοιμήσου καλά τη νύχτα πριν τις εξετάσεις. Το να προσπαθήσεις να διαβάσεις την τελευταία νύχτα είναι από ψυχολογικής άποψης μάταιο. Είναι καλύτερο να προετοιμάσεις σωματικά και ψυχικά τον εαυτό σου για τη «μεγάλη μέρα».
2. Το μυαλό μας ξέρει πως «καίει» μόνο ζάχαρη. Πάρε μαζί σου για την ώρα των εξετάσεων κάτι γλυκό (καραμέλες, σοκολάτες).
3. Πολλοί μαθητές «κομπλάρουν» και δεν αποδίδουν τα αναμενόμενα στις εξετάσεις απλώς και μόνο γιατί τους καταλαμβάνει πανικός. Αν αισθάνεσαι υπερβολικό άγχος για τις εξετάσεις, προσπάθησε να σκεφτείς κάτι θετικό. Σκέψου ότι και οι άλλοι συνάδελφοί σου αισθάνονται περίπου το ίδιο.
4. Διάβασε τρεις τουλάχιστον φορές κάθε ερώτηση πριν αρχίσεις να απαντάς. Είναι σημαντικό να απαντήσεις αυτό που σε ρωτάνε και να μη βγεις εκτός θέματος.
5. Άκουσε τις απορίες που πιθανόν να διατυπώσουν οι συνάδελφοί σου. Διατύπωσε έγκαιρα τις δικές σου απορίες σχετικά με τα θέματα.
6. Σε κάθε απάντηση ξεκίνα επαναλαμβάνοντας καταφατικά την ερώτηση. Αυτό θα σε βοηθήσει να συντάξεις σωστά την απάντησή σου. Αν π.χ. η ερώτηση είναι «Ποιες είναι οι διακρίσεις των επιχειρήσεων ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησης;», η σωστή απάντηση πρέπει να ξεκινάει ως εξής: «Οι επιχειρήσεις, ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησης, διακρίνονται σε...».

7. Προσπάθησε τα γράμματά σου να είναι όσο το δυνατόν πιο καθαρά, μεγάλα και ευανάγνωστα. Μαθητές που κάνουν καλύτερα γράμματα, δίνουν στο γραπτό τους καλύτερη μορφή και πολλές φορές επηρεάζουν θετικά τον εξεταστή υπέρ τους.
8. Προσπάθησε να αποφύγεις τις μουντζούρες. Αν δεν είσαι σίγουρος για τον τρόπο που πρέπει να διαμορφώσεις τελικά μια απάντησή σου, χρησιμοποίησε αρχικά το πρόχειρο.
9. Απάντησε σε όλες τις ερωτήσεις. Μην αφήσεις καμιά ερώτηση χωρίς απάντηση. Ακόμα και μία ή δύο μονάδες είναι καλύτερες από καμία και μπορεί ολόκληρο το μέλλον σου να εξαρτηθεί κάποτε από αυτές τις ελάχιστες μονάδες.
10. Οι εξετάσεις διαρκούν τρεις ώρες. Προσπάθησε να μείνεις μέσα στην τάξη μέχρι το τελευταίο λεπτό. Διάβασε ξανά και ξανά τις απαντήσεις σου, μήπως θυμηθείς κάτι παραπάνω. Πολλές φορές τυχαίνει να θυμηθούμε κάτι πολύ σημαντικό για μια ερώτηση αμέσως μόλις βγούμε από την αίθουσα των εξετάσεων.

Κατάλογος ερωτήσεων



Ομάδα Α



1. **Αναφερθείτε επιγραμματικά στα στοιχεία που χαρακτηρίζουν την επιχείρηση ως οικονομικό οργανισμό.**

Επιχείρηση ονομάζεται ο οικονομικός οργανισμός που αναλαμβάνει τον κίνδυνο τη παραγωγής αγαθών ή και υπηρεσιών, καθώς και τη διάθεσή τους, με σκοπό την πραγματοποίηση του μέγιστου οικονομικού κέρδους. Μια επιχείρηση δέχεται από το περιβάλλον της εισροές π.χ. κεφάλαιο, πρώτες ύλες κ.λπ. Τα στοιχεία αυτά με τη χρήση παραγωγικών και οργανωτικών/διοικητικών διαδικασιών υποβάλλονται σε επεξεργασία και μετατροπή. Επιπλέον, η επιχείρηση διοχετεύει πίσω στο περιβάλλον της το αποτέλεσμα της επεξεργασίας, εκροές (προϊόν). Τέλος, το περιβάλλον απορροφώντας τις εκροές που δέχεται επανατροφοδοτεί το σύστημα με νέες εισροές για να συνεχιστεί η λειτουργία του.

2. **Ποιες είναι οι διακρίσεις των επιχειρήσεων ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησης;**

Οι επιχειρήσεις, ανάλογα με το αντικείμενο απασχόλησης, διακρίνονται σε:

- ✓ εμπορικές
- ✓ γεωργικές
- ✓ βιομηχανικές
- ✓ τραπεζικές
- ✓ μεταλλευτικές

- ✓ ασφαλιστικές
- ✓ ξενοδοχειακές
- ✓ μεταφορικές
- ✓ ναυτιλιακές

3. Ποιες βασικές λειτουργίες λαμβάνουν χώρα στον επιχειρησιακό χώρο; Να γίνει επιγραμματική αναφορά.

Οι βασικές λειτουργίες που λαμβάνουν χώρα στον επιχειρησιακό χώρο περιλαμβάνουν:

- ✓ τη λειτουργία της παραγωγής
- ✓ τη λειτουργία των πωλήσεων
- ✓ τη λειτουργία του μάρκετινγκ
- ✓ τη λειτουργία της έρευνας και της ανάπτυξης (R&D)
- ✓ τη λειτουργία των προμηθειών
- ✓ τη χρηματοοικονομική λειτουργία
- ✓ τη διοικητική και οργανωτική λειτουργία

4. Ποιος είναι ο ρόλος των διοικητικών στελεχών (managers) στα διάφορα επίπεδα διοίκησης;

Τα κατώτερα στελέχη είναι υπεύθυνα για την καθημερινή λειτουργία και επιβλέπουν διαδικασίες παραγωγής αγαθών ή υπηρεσίας. Τα μεσαία στελέχη επιβλέπουν τα κατώτερα στελέχη και είναι υπεύθυνα για τη βέλτιστη αξιοποίηση των επιχειρησιακών πόρων και την επίτευξη επιχειρησιακών στόχων. Τέλος, τα ανώτερα στελέχη είναι υπεύθυνα για την απόδοση όλων των τμημάτων, καθορίζουν τους επιχειρησιακούς στόχους και επιβλέπουν τα μεσαία στελέχη.

5. Αναφερθείτε επιγραμματικά στις βασικές δραστηριότητες της διοίκησης.

Οι βασικές δραστηριότητες της διοίκησης περιλαμβάνουν:

- ✓ τον προγραμματισμό (καθορίζονται στόχοι και σχεδιάζεται η δράση)
- ✓ την οργάνωση (διαμορφώνονται οι δομές)
- ✓ τη στελέχωση (είναι η διαδικασία που εξασφαλίζει την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού)
- ✓ τη διεύθυνση του ανθρώπινου παράγοντα (υποκίνηση, καθοδήγηση των υφισταμένων και επίλυση των διαφορών μεταξύ τους)
- ✓ τον έλεγχο (μετρά επιτεύγματα και κατευθύνει την προσπάθεια πάνω σε επιλεγμένη πορεία)
- ✓ τον συντονισμό (συντονισμός εργασιών για επίτευξη στόχων)

6. Ποιες βασικές μορφές περιλαμβάνει η «συγκέντρωση» των επιχειρήσεων; (να γίνει επιγραμματική αναφορά)

Οι σημαντικότερες μορφές συγκεντρώσεων επιχειρήσεων είναι:

- ✓ η συμμετοχή μιας εταιρείας στο κεφάλαιο μιας άλλης ή άλλων επιχειρήσεων
- ✓ η ολική ή μερική απόκτηση από μια εταιρεία του ενεργητικού άλλης ή άλλων εταιρειών
- ✓ η συγχώνευση δύο ή περισσότερων νομικά ανεξάρτητων εταιρειών σε μια νέα.

Η συγκέντρωση των επιχειρήσεων είναι δυνατό να μειωθεί το κόστος παραγωγής ή διανομής, να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και να επιταχυνθεί η τεχνική πρόοδος.

7. Πώς διακρίνονται οι επιχειρήσεις με βάση το μέγεθός τους; Ποια είναι τα πλεονεκτήματα των μικρών επιχειρήσεων;

Με βάση το μέγεθος οι επιχειρήσεις διακρίνονται σε μικρές, μεσαίες και μεγάλες. Τα κριτήρια, τα οποία συνήθως, χρησιμοποιούνται για τη διάκριση των επιχειρήσεων σε κατηγορίες, ανάλογα με το μέγεθός τους, σχετίζονται με έναν ή περισσότερους από τους συντελεστές παραγωγής.

Τέλος, τα πλεονεκτήματα των μικρών επιχειρήσεων περιλαμβάνουν:

- ✓ Γρήγορη προσαρμογή στις μεταβλητές του περιβάλλοντος.
- ✓ Άμεση και αποτελεσματική εποπτεία του προσωπικού
- ✓ Άμεση επαφή του επιχειρηματία με τους πελάτες
- ✓ Εύκολη ίδρυση της επιχείρησης

8. Γιατί τα διοικητικά στελέχη αντιστέκονται στον προγραμματισμό;

Ο επιχειρησιακός προγραμματισμός προσδιορίζει τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν και τα μέσα που θα χρησιμοποιηθούν ώστε να επιτευχθούν βραχυπρόθεσμοι και μεσοπρόθεσμοι στόχοι. Βασικό στοιχείο του επιχειρησιακού προγραμματισμού είναι ο προϋπολογισμός, ο οποίος αποτελεί την οικονομική έκφραση των στόχων, των ενεργειών και των μέσων. Συνεπώς, τα διοικητικά στελέχη αντιστέκονται στον προγραμματισμό για τους ακόλουθους λόγους:

- ✓ Ο προγραμματισμός απαιτεί σκληρή δουλειά.
- ✓ Ο προγραμματισμός χρησιμοποιείται για τη μέτρηση των αποτελεσμάτων.
- ✓ Ο προγραμματισμός προϋποθέτει σημαντικές διαβουλεύσεις και εκτεταμένες δραστηριότητες γραπτής εργασίας.

9. Ποιες επιχειρήσεις ονομάζονται πολυεθνικές; Πώς επεκτείνει τις δραστηριότητές της μία μητρική εταιρεία σε άλλες χώρες;

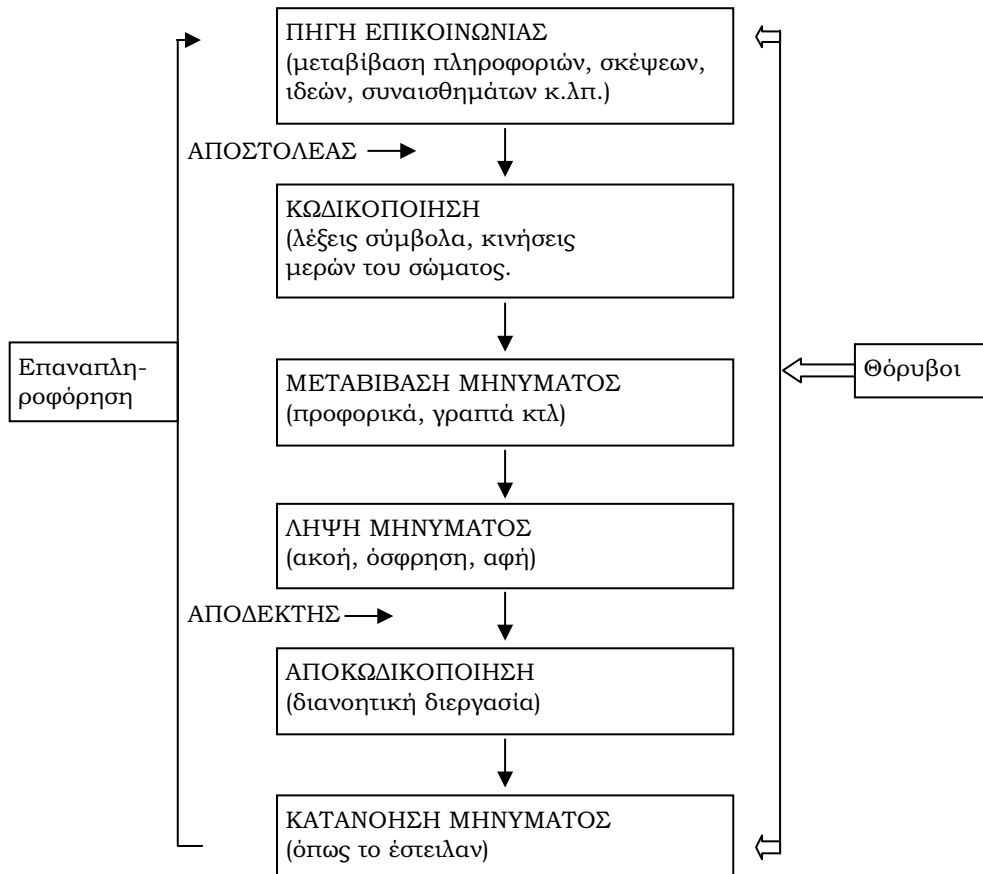
Πολυεθνικές ονομάζονται οι επιχειρήσεις που έχουν διάσπαρτα ανά τον κόσμο τα διάφορα τμήματα τους και εμπορεύονται πολλά αγαθά μεταξύ τους.

Έτσι, οι πολυεθνικές επιχειρήσεις έχουν μια μητρική εταιρεία σε μια χώρα και θυγατρικές εταιρείες σε άλλες. Οι βασικότεροι λόγοι που κάνουν μια μητρική εταιρεία να επεκτείνει τις δραστηριότητές της σε άλλες χώρες και να ονομαστεί πολυεθνική περιλαμβάνουν την εκμετάλλευση νέων αγορών, την εκμετάλλευση των άφθονων και φθηνών πρώτων υλών, την εξασφάλιση χαμηλού εργατικού κόστους και κόστους παραγωγής κ.λπ.

Μια μητρική εταιρεία είναι δυνατό να επεκτείνει τις δραστηριότητές της σε άλλες χώρες:

- ✓ Με εξαγωγές : Υπάρχουν εταιρείες εισαγωγών σε ξένες χώρες που βοηθούν τη μητρική εταιρεία να εξάγει τα προϊόντα της σε αυτές τις χώρες.
- ✓ Με αποθήκευση και εμπορία (αποθήκευση και εμπορία των προϊόντων της μητρικής εταιρείας σε μια ξένη χώρα μέσω μιας θυγατρικής εταιρείας).
- ✓ Με συναρμολόγηση ή συσκευασία (εξαρτήματα και όχι ολοκληρωμένα προϊόντα μεταφέρονται από τις εγκαταστάσεις της μητρικής εταιρείας στις εγκαταστάσεις της θυγατρικής εταιρείας).
- ✓ Με άμεση επένδυση σε ξένη χώρα.

10. Να διαμορφώσετε σχηματικά το μοντέλο της επικοινωνιακής διαδικασίας.



11. Αναφερθείτε επιγραμματικά στη διαδικασία επιλογής προσωπικού.

Η διαδικασία επιλογής προσωπικού περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- ✓ Υποβολή αίτησης και λοιπών δικαιολογητικών
- ✓ Αρχική συνέντευξη
- ✓ Δοκιμασίες
- ✓ Έλεγχο συστάσεων
- ✓ Συνέντευξη επιλογής
- ✓ Ιατρικές εξετάσεις
- ✓ Απόφαση πρόσληψης
- ✓ Ενημέρωση του υποψηφίου
- ✓ Αρχαιοθέτηση των δικαιολογητικών

12. Τι είναι η προαγωγή και τι είναι η μετάθεση υπαλλήλου;

Προαγωγή ονομάζουμε την ανατοποθέτηση του υπαλλήλου σε μια θέση υψηλότερου επιπέδου, που απαιτεί περισσότερα εφόδια σε γνώσεις, δεξιότητες και ευθύνη και συνήθως συνοδεύεται από αύξηση της αμοιβής του υπαλλήλου. Η μετάθεση συνίσταται συνήθως στην ανατοποθέτηση ενός υπαλλήλου σε άλλη εργασία με όμοια αμοιβή, κύρος και ευθύνη. Η μετάθεση αποτελεί οριζόντια μετακίνηση, ενώ προαγωγή κάθετη.

13. Ποιες είναι οι σπουδαιότερες μέθοδοι εκπαίδευσης του προσωπικού της επιχείρησης; (ονομαστική αναφορά)

Οι σπουδαιότερες μέθοδοι εκπαίδευσης του προσωπικού της επιχείρησης περιλαμβάνουν:

- ✓ Παρακολούθηση σεμιναρίων
- ✓ Διαλέξεις
- ✓ Μελέτες περιπτώσεων (case studies)
- ✓ Επίδειξη
- ✓ Προβολή βίντεο
- ✓ Πρακτική εφαρμογή
- ✓ Συζήτηση

Επιπλέον, είναι δυνατό να διαχωρίσουμε:

- ✓ σε μεθόδους που αφορούν όλα τα επίπεδα μιας επιχείρησης.
- ✓ σε μεθόδους που αναφέρονται σε απλούς υπαλλήλους.
- ✓ σε μεθόδους που χρησιμοποιούνται για κατώτερα και μεσαία ηγετικά στελέχη.
- ✓ σε μεθόδους που αφορούν ανώτερα ηγετικά στελέχη.

14. Ποιες είναι οι σπουδαιότερες επιδράσεις της εκπαίδευσης των στελεχών στη λειτουργία της επιχείρησης;

Οι επιδράσεις της εκπαίδευσης διακρίνονται σε εξωτερικές (αύξηση μισθού, εξασφάλιση θέσης και προαγωγής), εσωτερικές (προσωπική ολοκλήρωση, αίσθηση του επιτεύγματος, αναγνώριση/βελτίωση κύρους, προσωπική ανάπτυξη). Γενικά, η επίδραση της εκπαίδευσης συνδέεται με την αύξηση της αποτελεσματικότητας/παραγωγικότητας, τη βελτίωση της επιχειρησιακής επικοινωνίας, την εργασιακή ικανοποίηση, την παραγωγή καινοτόμων προϊόντων κ.λπ.

15. Αναφερθείτε αναλυτικά στον προγραμματισμό του ανθρώπινου δυναμικού.

Ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί τη συστηματική πρόβλεψη των αναγκών της επιχείρησης σε ανθρώπινο δυναμικό και τις αναγκαίες ενέργειες για την κάλυψή τους. Η διαδικασία του προγραμματισμού περιλαμβάνει:

- ✓ Μελέτη υφιστάμενης κατάστασης
- ✓ Εσωτερική αγορά εργασίας
- ✓ Εξωτερική αγορά εργασίας
- ✓ Επιχειρησιακό σχέδιο
- ✓ Πρόβλεψη μεταβολών σε ανθρώπινο δυναμικό
- ✓ Προσδιορισμός αναγκών
- ✓ Σχεδιασμός προγράμματος κάλυψης αναγκών σε συνδυασμό με προϋπολογισμό οικονομικών μέσων
- ✓ Αξιολόγηση προγράμματος και διορθωτικές ενέργειες

16. Ποια είναι η έννοια του μάρκετινγκ;

Μάρκετινγκ είναι η διαδικασία της σύλληψης, του σχεδιασμού, της τιμολόγησης της προώθησης και της διανομής προϊόντων και υπηρεσιών που θα προκαλέσουν ανταλλαγές οι οποίες ικανοποιούν τους στόχους των ατόμων και των οργανισμών.

17. Γιατί η έρευνα μάρκετινγκ είναι αναγκαίο στοιχείο του μάρκετινγκ;

Η έρευνα μάρκετινγκ αποτελεί αναγκαίο στοιχείο του μάρκετινγκ επειδή προσφέρει την τυπική επικοινωνία της εταιρείας με την αγορά και τους καταναλωτές, διαδραματίζοντας τους ακόλουθους ρόλους:

- ✓ Προσφέρει πληροφορίες στο μάρκετινγκ για την αποτελεσματικότητα των προγραμμάτων του καθώς και τις αναγκαίες αλλαγές τους.

- ✓ «Ανακαλύπτει» τι ακριβώς λείπει από την αγορά, το προτείνει ως νέο προϊόν/πεδίο δραστηριότητας της επιχείρησης, και στη συνέχεια, σχεδιάζει τον τρόπο προβολής του στο κοινό.

18. Τι ορίζεται ως μίγμα μάρκετινγκ; Αναφερθείτε επιγραμματικά σε καθένα στοιχείο του.

Το μίγμα μάρκετινγκ είναι ο συνδυασμός των 5 παρακάτω στοιχείων:

- ✓ του προϊόντος (product)
- ✓ της τιμής (price)
- ✓ του τόπου διανομής (place)
- ✓ της προώθησης (promotion)
- ✓ της οργάνωσης (service)

Το στέλεχος του τμήματος μάρκετινγκ πρέπει να λάβει υπόψη του τα χαρακτηριστικά, τις ιδιότητες, την αξία του προϊόντος, την αντίστοιχη τιμή του προϊόντος, την εξεύρεση των κατάλληλων σημείων πώλησης των προϊόντων, το μίγμα προώθησης που συνίσταται στη διαφήμιση, στην προσωπική πώληση, στην προώθηση των πωλήσεων και στις δημόσιες σχέσεις.

19. Ποια είναι η έννοια της τμηματοποίησης της αγοράς και ποιοι λόγοι την επιβάλλουν;

Η τμηματοποίηση μίας αγοράς (market segmentation) αποτελεί σημαντική διαδικασία στο σύγχρονο μάρκετινγκ. Με τη διαδικασία αυτή διαιρούμε μία μεγάλη ετερογενή αγορά σε μικρότερα τμήματα (υποαγορές), που παρουσιάζουν ομοιογενή χαρακτηριστικά όσον αφορά το προϊόν ή την υπηρεσία μιας επιχείρησης. Οι λόγοι που την επιβάλλουν σχετίζονται με το γεγονός ότι η εποχή που μπορούσε η επιχείρηση να φτιάχνει προϊόντα για όλους έχει παρέλθει ανεπιστρεπτί. Αυτό δεν σημαίνει ότι μια επιχείρηση δεν μπορεί να έχει ένα προϊόν, που απευθύνεται σε μεγάλο εύρος της αγοράς, αλλά ότι σε μια αγορά η επιχείρηση είναι δυνατό να ανακαλύψει συγκεκριμένες ανάγκες και να τις καλύψει με το κατάλληλο προϊόν ή υπηρεσία. Έτσι, οι πιθανότητες επιτυχίας της είναι πολύ μεγαλύτερες.

20. Ποιες κατηγορίες της αγοράς υπάρχουν; (ονομαστική αναφορά)

Η θεωρία των αγορών διακρίνει τις αγορές σύμφωνα με τα διαρθρωτικά τους χαρακτηριστικά και ιδιαίτερα σύμφωνα με τον αριθμό πωλητών και αγοραστών. Μια σειρά περιπτώσεων «αγοράς» περιλαμβάνουν:

- ✓ τον τέλειο ανταγωνισμό
- ✓ το ολιγοπώλιο
- ✓ το ολιγοψώνιο

- ✓ το διμερές ολιγοπώλιο
- ✓ το μονοπώλιο
- ✓ το διμερές μονοπώλιο
- ✓ το δυοπώλιο
- ✓ το δυοψώνιο

21. Ποιος είναι ο ρόλος των οικονομικών στελεχών στις σύγχρονες μεγάλες επιχειρήσεις;

Ο ρόλος των οικονομικών στελεχών στις σύγχρονες μεγάλες επιχειρήσεις προκύπτει από τις βασικές λειτουργίες της οικονομικής διεύθυνσης. Επιγραμματικά θα μπορούσε να λεχθεί ότι βασικός αντικειμενικός στόχος των οικονομικών στελεχών είναι η εξασφάλιση των αναγκαίων πόρων για τη λειτουργία της επιχείρησης και ο έλεγχος της χρησιμοποίησης-αποδοτικότητάς τους.

Γενικότερα, το φάσμα των δραστηριοτήτων λειτουργιών των οικονομικών στελεχών σχετίζεται με:

- ✓ Την καθιέρωση, τον συντονισμό και την υποστήριξη ενός ολοκληρωμένου συστήματος λειτουργίας της επιχείρησης.
- ✓ Την αποτίμηση αξιολόγηση, καταγραφή και αναφορά στη διεύθυνση του αποτελέσματος σε σύγκριση με τον σχεδιασμό.
- ✓ Την αξιολόγηση, ερμηνεία των επιρροών του εξωτερικού περιβάλλοντος στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων της επιχείρησης.
- ✓ Την αναφορά των οικονομικών αποτελεσμάτων της επιχείρησης στους ενδιαφερόμενους φορείς.

22. Ποιους αντίκτυπους έχει στην επιχείρηση η χρηματοοικονομική απόφαση;

Ο αντίκτυπος μιας χρηματοοικονομικής απόφασης σχετίζεται με:

- ✓ Τις επενδυτικές αποφάσεις
 - ✓ Πού θα έπρεπε να επενδύσει η επιχείρηση;
 - ✓ Πόσο και πότε θα έπρεπε να επενδυθεί;
 - ✓ Οι τρέχουσες επενδύσεις πρέπει να συνεχιστούν;. .
- ✓ Τις χρηματοδοτικές αποφάσεις
 - ✓ Για κάθε επενδυτική απόφαση υπάρχει επίσης μία απόφαση για τον τρόπο πληρωμής της επένδυσης.
- ✓ Τον έλεγχο μετρητών
 - ✓ Ο έλεγχος μετρητών διασφαλίζει ότι η επιχείρηση έχει ανά πάσα στιγμή επαρκή μετρητά για να αντιμετωπίσει τις δεσμεύσεις της.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ερωτήσεις πιστοποίησης ΙΕΚ

Απαραίτητες καθημερινές γνώσεις για τα διοικητικά και οικονομικά στελέχη επιχειρήσεων

Το βιβλίο περιέχει τα θέματα του θεωρητικού μέρους των εξετάσεων Πιστοποίησης ΙΕΚ για την ειδικότητα Διοικητικό & Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων. Οι απαντήσεις των ερωτήσεων είναι γραμμένες με τρόπο απλό, κατανοητό, αλλά και ολοκληρωμένο, με στόχο να διευκολύνουν στη μελέτη τους σπουδαστές που επιθυμούν γρήγορα και ουσιαστικά αποτελέσματα.

Ωστόσο, το βιβλίο δεν απευθύνεται μόνο στους σπουδαστές ΙΕΚ. Περιέχει χρήσιμες πληροφορίες για οποιονδήποτε θέλει να αποκτήσει γνώσεις για τα καθήκοντα ενός διοικητικού και οικονομικού στελέχους επιχείρησης, οι οποίες μπορεί να αποδειχθούν πολύτιμες στο μέλλον.

Οι συγγραφείς

Ο **Αναστάσιος Μουμτζόγλου** είναι απόφοιτος του τμήματος Διοίκησης Μονάδων Υγείας και Πρόνοιας του ΤΕΙ Αθήνας και του τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών. Είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών της ΕΣΔΥ και κάτοχος MA in Macroeconomics του Πανεπιστημίου του Λίβερπουλ. Είναι διδάκτωρ Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Αθηνών και Διευθυντής Διοικητικής Υπηρεσίας του Γενικού Νοσοκομείου Παιδών Αθηνών «Π. & Α. Κυριακού». Έχει διδάξει στην ΕΣΔΥ, στο Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Υγείας του ΤΕΙ Αθήνας, στο Ινστιτούτο Επιμόρφωσης του ΕΚΔΔ και στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης. Είναι πρόεδρος της Ελληνικής Εταιρείας για την Ποιότητα στην Υγεία (ΕΛ.Ε.Π.Υ.) και έχει συμμετάσχει στη συγγραφή πολλών συγγραμμάτων τα οποία έχουν εκδοθεί και κυκλοφορούν.

Ο **Σταύρος Αρχοντάκης** είναι Διευθυντής του Κυτταρολογικού Εργαστηρίου του 401 Γ.Σ.Ν.Α. Έχει εργαστεί επί εξεστία ως καθηγητής σε δημόσια ΙΕΚ διδάσκοντας μαθήματα ιατρικού περιεχομένου. Είναι πιστοποιημένος εκπαιδευτής από το Ε.ΚΕ.ΠΙΣ και έχει διατελέσει εξεταστής θεωρητικού και πρακτικού μέρους σε εξετάσεις πιστοποίησης αποφοίτων ΙΕΚ. Έχει οριστεί κατά καιρούς από τον ΟΕΕΚ αξιολογητής παραϊατρικών ειδικοτήτων διαφόρων ΙΕΚ και είναι μέλος της Ειδικής Τεχνικής Επιτροπής του Εθνικού Συστήματος Διαπίστευσης για τα Κλινικά Εργαστήρια και Οικονομικός Διευθυντής της Ελληνικής Εταιρείας για την Ποιότητα στην Υγεία. Έχει συγγράψει μια σειρά από βιβλία ιατρικού ενδιαφέροντος που έχουν εκδοθεί και κυκλοφορούν.



ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

Δομοκού 4, Σταθμός Λαρίσης, 10440 ΑΘΗΝΑ, Τηλ. 210-5237635
www.klidarithmos.gr info@klidarithmos.gr
www.facebook.com/klidarithmos.gr

ISBN 978-960-461-513-1



9 789604 615131