

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Μάθημα: Ειδικά Θέματα στη Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων
Ακαδημαϊκό έτος 2024-2025
Ανασκόπηση

Ακολουθούν ενδεικτικές ερωτήσεις/θέματα για τις εξετάσεις.

1. Η ηγεσία και η διοίκηση διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους.
2. Ένας ηγέτης δεν μπορεί να είναι δημοκρατικός. (Σ/Λ)
3. Ο ηγέτης μπορεί να είναι καταπιεστικός. (Σ/Λ)
4. Τι είναι η μετασηματιστική ηγεσία; (Σύντομη απάντηση) - Μπορεί να υπάρχει ερώτηση για άλλο τύπο ηγεσίας.
5. Τα στελέχη της ανώτατης διοίκησης διαθέτουν ανθρώπινες και θεωρητικές δεξιότητες σε μέγιστο βαθμό ενώ τεχνικές δεξιότητες σε μικρότερο βαθμό. (Σ/Λ)
6. Τα κατώτερα στελέχη ενός οργανισμού διαθέτουν τεχνικές και ανθρώπινες δεξιότητες σε υψηλότερο επίπεδο ενώ οι θεωρητικές τους δεξιότητες μπορεί να είναι χαμηλού επιπέδου. (Σ/Λ)
7. Η αξιολόγηση των εργαζομένων σε έναν οργανισμό μπορεί να γίνει με ερωτηματολόγιο **ανατροφοδότησης 360 μοιρών**. (Σ/Λ)
8. Οι **αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας** είναι η εστίαση στον πελάτη, η ηγεσία, η συμμετοχή των εργαζομένων, η διεργασιακή προσέγγιση, η συνεχής βελτίωση, η λήψη αποφάσεων βάσει τεκμηρίων και η διαχείριση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη.
9. Η συμμετοχή των εργαζομένων δεν περιλαμβάνεται στις αρχές διοίκησης ολικής ποιότητας. (Σ/Λ)
10. Ο ηγέτης ασκεί εξουσία λόγω θέσης. (Σ/Λ)
11. Όταν ένας/μία **ηγέτης** περιμένει ότι οι άλλοι (ακόλουθοι) θα κάνουν αυτό που τους ζητά επειδή θέλουν να ταυτιστούν θετικά μαζί του/της, βασίζεται στην δύναμη της _____ για να επηρεάσει τη συμπεριφορά τους. (βλ. ΗΓΕΣΙΑ - ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ)
12. Σύμφωνα με το μοντέλο δεξιοτήτων της **συναισθηματικής νοημοσύνης**, οι τέσσερις συνιστώσες (κατηγορίες) της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι: η αυτο-επίγνωση, η αυτο-διαχείριση, η κοινωνική επίγνωση και η διαχείριση σχέσεων.
13. Μπορείτε να αναφέρετε τρεις τουλάχιστον δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης που ανήκουν στην κατηγορία της αυτο-διαχείρισης; (απλή αναφορά)
14. Η αυτοπεποίθηση είναι μία από τις δεξιότητες της αυτο-επίγνωσης. (Σ/Λ)
15. Συναισθηματική νοημοσύνη – Αρνητικές πτυχές
16. **Δείκτες** απόδοσης εργαζομένων;
17. **Δείκτες** ικανοποίησης εργαζομένων;
18. Τι είναι η στοχοθεσία στη διοίκηση ανθρώπινων πόρων; Ποιος είναι ο ρόλος της;

19. Η δέσμευση (αφοσίωση) των εργαζομένων παίζει σημαντικό ρόλο στα συστήματα εργασίας υψηλής απόδοσης (ΣΕΥΑ).
20. Ο μηχανισμός λειτουργίας των συστημάτων εργασίας υψηλής απόδοσης (high-performance work systems, HPWS) συνίσταται σε τρεις βασικούς πυλώνες («γρανάζια»): κίνητρο (παρακίνηση εργαζομένων), μέσο (ικανότητες-δεξιότητες-γνώσεις), ευκαιρία (κατάλληλο εργασιακό περιβάλλον, στρατηγική-πολιτικές).
21. Η δέσμευση των εργαζομένων: ορισμός – οι «δεσμευμένοι» ή αφοσιωμένοι εργαζόμενοι.
22. Χαρακτηριστικά κουλτούρας εργασίας υψηλής απόδοσης.
23. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί στάδιο του κύκλου ζωής μίας ομάδας;
 - α. καταιγισμός
 - β. επίλυση
 - γ. υλοποίηση
 - δ. ανασκόπηση
 - ε. σχηματισμός
24. Ποιες είναι οι συνέπειες της αποτυχίας μίας ομάδας; (απλή αναφορά)
25. Τι είναι η «κοινωνική σκηνή»; Πώς μπορεί να αντιμετωπισθεί; (Μελέτη περίπτωσης – Εργασία σε ομάδες)
26. Τα «5 γιατί» είναι μία μέθοδος εντοπισμού αιτίων για την επίλυση προβλημάτων. Αποτελείται από διαδοχικές ερωτήσεις «γιατί;» που αποσκοπούν στον εντοπισμό της ριζικής αιτίας ενός προβλήματος.
27. Οι εργαζόμενοι είναι ο _____ του οργανισμού.
28. Ποιο είναι το πρότυπο που εστιάζει στους ανθρώπους – εργαζόμενους ενός οργανισμού;
29. Το βραβείο – πρότυπο επιχειρηματικής αριστείας EFQM βαθμολογεί μεταξύ άλλων την οργανωσιακή κουλτούρα και την ηγεσία σε έναν οργανισμό.
30. Στις βασικές **αρχές αριστείας** περιλαμβάνεται η επιτυχία του οργανισμού μέσω του _____ των ανθρώπων του. (συμπληρώστε τη λέξη που λείπει)
31. **Οργανωσιακή Κουλτούρα:** Ένα κοινό πρότυπο πεποιθήσεων, προσδοκιών και νοημάτων που επηρεάζει και καθοδηγεί τη σκέψη και τη συμπεριφορά των μελών μιας συγκεκριμένης ομάδας/ενός οργανισμού.
32. Η **κουλτούρα** ενός οργανισμού παρομοιάζεται με _____. ή _____ (συμπληρώστε τις λέξεις που λείπουν). Εξηγείστε.
33. Η **κουλτούρα ασφάλειας** ενισχύεται όσο καλλιεργείται πνεύμα συνεργατικότητας και συνευθύνης σε έναν οργανισμό.
34. Ο **ισορροπημένος πίνακας επιδόσεων (balanced scorecard)** αποτελεί στρατηγικό εργαλείο στοχοθεσίας και παρακολούθησης απόδοσης και αναλύεται σε τέσσερις διαστάσεις: την οικονομική, των εσωτερικών διεργασιών, της μάθησης - ανάπτυξης των εργαζομένων και της ικανοποίησης των πελατών.
35. Το διεθνές πρότυπο για την ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης ποιότητας ονομάζεται **ISO 9001**.
36. Ο **κύκλος (συνεχούς) βελτίωσης** αποτελείται από τέσσερα (4) στάδια-βήματα: **σχεδιάζω – εκτελώ – ελέγχω – ενεργώ**.

37. Το διεθνές πρότυπο για την ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης υγείας και ασφάλειας εργαζομένων ονομάζεται **ISO 45001**.
38. Οι παράγοντες που επηρεάζουν το περιβάλλον εργασίας μπορεί να είναι φυσικοί, κοινωνικοί και ψυχολογικοί.
39. Το διεθνές πρότυπο για την ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης **εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ)** ονομάζεται **ISO 26000**.
40. Τα επτά (7) **κεντρικά θέματα (πυλώνες) εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ)** που πραγματεύεται το πρότυπο ISO 26000 είναι: οι ηθικές πρακτικές λειτουργίας, οι εργασιακές πρακτικές, τα ανθρώπινα δικαιώματα, το περιβάλλον, ζητήματα καταναλωτών, η εμπλοκή και ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων με πυρήνα την οργανωσιακή διακυβέρνηση.
41. Οι επτά (7) **αρχές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ)** είναι: ευθύνη(υπευθυνότητα)- λογοδοσία, διαφάνεια, ηθική συμπεριφορά, σεβασμός στα συμφέροντα των ενδιαφερομένων μερών, σεβασμός του κράτους δικαίου, σεβασμός των διεθνών κανόνων και προτύπων συμπεριφοράς, σεβασμός στα ανθρώπινα δικαιώματα.
42. Ένα ικανό στέλεχος της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού (ΔΑΔ) αναλαμβάνει πρωτοβουλίες ΕΚΕ, όπως εκδηλώσεις εθελοντισμού και φιλανθρωπίας, φροντίζει ώστε τα προγράμματα ΕΚΕ του οργανισμού εμπλουτίζουν την πρόταση αξίας των εργαζομένων και έχουν θετικό αντίκτυπο στις λειτουργίες ΔΑΔ (π.χ. προσέλκυση υποψηφίων και διατήρηση προσωπικού) και / ή συνεισφέρουν στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του οργανισμού, βοηθά το προσωπικό να κατανοήσει τον κοινωνικό αντίκτυπο των δραστηριοτήτων ΕΚΕ του οργανισμού, περιφρουρεί την ηθική και τη διαφάνεια στα προγράμματα, τις πρακτικές και τις πολιτικές ΔΑΔ, αναγνωρίζει ευκαιρίες για ενσωμάτωση περιβαλλοντικά υπεύθυνων επιχειρηματικών πρακτικών και προωθεί την υποστήριξη περιβαλλοντικά υπεύθυνων επιχειρηματικών αποφάσεων.
43. Το φαινόμενο Whistleblowing ή καταγγελίες εργαζομένων (εκ των έσω) περιλαμβάνει την αποκάλυψη ανήθικων ή παράνομων δραστηριοτήτων στο εσωτερικό μίας επιχείρησης/ ενός οργανισμού σε κάποιον φορέα που είναι σε θέση να αναλάβει δράση για να αποτρέψει ή να τιμωρήσει την αδικοπραγία (παράνομη-ανήθικη δραστηριότητα).
44. Η **ανάλυση διακινδύνευσης ή επικινδυνότητας** σταθμίζει την σημαντικότητα ενός επικίνδυνου γεγονότος βάσει της πιθανότητας εμφάνισης και της σοβαρότητας της επίπτωσης – έκτασης επιρροής.
45. **Ενδιαφερόμενα μέρη** για έναν οργανισμό είναι οι πελάτες, οι προμηθευτές, οι εργαζόμενοι, οι ελεγκτικοί φορείς, η κυβέρνηση, η τοπική αυτοδιοίκηση, η κοινωνία, το περιβάλλον.
46. Το βραβείο ποιότητας **EFQM** αποτελεί εργαλείο αυτοαξιολόγησης και αξιολόγησης από ειδικούς. Η αξιολόγηση γίνεται με βάση καθορισμένα κριτήρια.
47. Τα **βραβεία ποιότητας** χρησιμοποιούνται τόσο από ιδιωτικούς όσο και από δημόσιους οργανισμούς.
48. Η **πιστοποίηση** των συστημάτων διαχείρισης είναι προαιρετική για τους οργανισμούς.
49. Τα **συστήματα διαχείρισης** εφαρμόζονται σε όλες τις μορφές επιχειρήσεων ή οργανισμών ανεξάρτητα από το μέγεθος ή το είδος της δραστηριότητας.
50. Οι **επιθεωρήσεις** συστημάτων διαχείρισης β' μέρους διεξάγονται από πελάτες ή εκπροσώπους τους.

- 51. Αρμοδιότητες Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού (HR manager) – Διαχείριση ταλέντων
- 52. Χαρακτηριστικά πρόβλεψης δέσμευσης εργαζομένων - Διαχείριση ταλέντων
- 53. Ανάλυση και Περιγραφή θέσης εργασίας: Ενότητες - Διαχείριση ταλέντων
- 54. Χώρες με υποβαθμισμένο ανθρώπινο κεφάλαιο, όπως π.χ. _____, προσελκύουν παραγωγικές μονάδες / εργαζόμενους χαμηλών απαιτήσεων και χαμηλών _____. Ζητείται να συμπληρωθούν οι λέξεις που λείπουν.
- 55. Η **βιώσιμη απασχολησιμότητα** είναι η μακροπρόθεσμη ικανότητα απόκτησης ή δημιουργίας και διατήρησης θέσεων εργασίας. Μπορεί να αφορά σε ανθρώπους, οργανισμούς ή κυβερνήσεις.
- 56. Τι είναι **παιχνιδοποίηση**;
- 57. Παρακαλούμε να αναφέρετε μερικά από τα πλεονεκτήματα της παιχνιδοποίησης στη διαδικασία προσέλκυσης-επιλογής υποψηφίων για μία θέση εργασίας.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: ΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ – ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΠΙΟ ΠΑΝΩ ΕΙΝΑΙ **ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ!** ΣΤΙΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΘΕΜΑΤΑ ΠΑΡΟΜΟΙΑ, ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ Ή ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ. ΟΛΑ ΤΑ ΘΕΜΑΤΑ ΘΑ ΑΦΟΡΟΥΝ ΣΤΟ ΥΛΙΚΟ ΠΟΥ ΕΧΕΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΘΕΙ ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΣΥΖΗΤΗΘΕΙ ΣΤΗΝ ΤΑΞΗ (ΚΑΙ ΕΧΕΙ ΑΝΑΡΤΗΘΕΙ ΣΤΟ OPEN-ECLASS).