Απαντησεις: ΑΡΧΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ(ΑΟΔΕ) Γ'ΕΠΑΛ
11 ιουνιου 2024
ΠΑΝΕΛΛΑΔΙΚΕΣ ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ Α

α. Λάθος
β. Σωστό
γ. Σωστό
δ. Σωστό
ε. Σωστό

1β
2δ
- 3α
- 4ε
- 5γ

ΘΕΜΑ Β

α. Επικρατέστερη λειτουργία της μονάδας παραγωγής:

Η επικρατέστερη λειτουργία της μονάδας παραγωγής στην επιχείρηση «Mobile Α.Ε.» είναι η **παραγωγή προϊόντων κινητής τηλεφωνίας**. Αυτό περιλαμβάνει την κατασκευή και τη συναρμολόγηση κινητών τηλεφώνων και άλλων σχετικών προϊόντων.

β. Τέσσερις βασικές δραστηριότητες της μονάδας παραγωγής:

1. **Σχεδιασμός Προϊόντων:**
   - Η ανάπτυξη και ο σχεδιασμός νέων κινητών τηλεφώνων και άλλων προϊόντων κινητής τηλεφωνίας. Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει την έρευνα και ανάπτυξη για την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών και χαρακτηριστικών στα προϊόντα.
2. **Προμήθεια Υλικών:**
   - Η προμήθεια των απαραίτητων πρώτων υλών και εξαρτημάτων από προμηθευτές. Αυτή η διαδικασία εξασφαλίζει ότι όλα τα υλικά που απαιτούνται για την παραγωγή είναι διαθέσιμα και πληρούν τα ποιοτικά πρότυπα της επιχείρησης.
3. **Συναρμολόγηση:**

- Η συναρμολόγηση των κινητών τηλεφώνων και άλλων προϊόντων. Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει την χρήση των πρώτων υλών και των εξαρτημάτων για την κατασκευή των τελικών προϊόντων μέσα από διάφορες φάσεις της παραγωγικής διαδικασίας.

4. **Έλεγχος Ποιότητας:**
   - Ο έλεγχος των τελικών προϊόντων για να διασφαλιστεί ότι πληρούν τα προκαθορισμένα ποιοτικά πρότυπα. Αυτό περιλαμβάνει δοκιμές και επιθεωρήσεις σε διάφορα στάδια της παραγωγής για να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η απόδοση των προϊόντων.

Αυτές οι δραστηριότητες είναι κρίσιμες για την παραγωγή υψηλής ποιότητας προϊόντων που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των καταναλωτών.

Διαχείριση Αποθεμάτων:

- Η παρακολούθηση και διαχείριση των αποθεμάτων προϊόντων στα καταστήματα για να διασφαλιστεί ότι υπάρχουν επαρκή αποθέματα για την κάλυψη της ζήτησης των πελατών.

2. **Εξυπηρέτηση Πελατών:**
   - Η παροχή άριστης εξυπηρέτησης πελατών, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών για τα προϊόντα, της επίλυσης προβλημάτων και της παροχής υποστήριξης μετά την πώληση.
3. **Προώθηση Πωλήσεων:**
   - Η εφαρμογή προωθητικών ενεργειών και προσφορών για την ενίσχυση των πωλήσεων και την προσέλκυση πελατών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει εκπτώσεις, ειδικές προσφορές και εκδηλώσεις.
4. **Παρουσίαση Προϊόντων:**
   - Η ελκυστική παρουσίαση των προϊόντων στις βιτρίνες και στους χώρους πώλησης για να προσελκύουν το ενδιαφέρον των πελατών και να προάγουν την πώληση.
5. **Ενημέρωση και Εκπαίδευση Πελατών:**
   - Η ενημέρωση των πελατών για τα νέα προϊόντα και τις τεχνολογίες μέσω παρουσιάσεων και εκπαιδευτικών σεμιναρίων.
6. **Διαχείριση Σχέσεων Πελατών (CRM):**
   - Η διαχείριση των σχέσεων με τους πελάτες μέσω προγραμμάτων πιστότητας, εξατομικευμένων προσφορών και συλλογής ανατροφοδότησης για τη βελτίωση των υπηρεσιών.
7. **Προσαρμογή Υπηρεσιών στις Ανάγκες του Πελάτη:**
   - Η παροχή εξατομικευμένων λύσεων και υπηρεσιών για την κάλυψη των ειδικών αναγκών και προτιμήσεων των πελατών, όπως προσαρμοσμένες συμβάσεις και υπηρεσίες συντήρησης.
8. **Εκπαίδευση Προσωπικού:**

- Η συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού πωλήσεων για να είναι ενημερωμένο σχετικά με τα προϊόντα, τις τεχνολογίες και τις τεχνικές πωλήσεων.

9. **Ανάλυση Πωλήσεων:**
    - Η ανάλυση των δεδομένων πωλήσεων και των τάσεων της αγοράς για να κατανοηθούν καλύτερα οι ανάγκες των πελατών και να προσαρμοστούν ανάλογα οι στρατηγικές πωλήσεων.

Αυτές οι δραστηριότητες είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική λειτουργία των καταστημάτων πώλησης, την αύξηση των πωλήσεων και την ικανοποίηση των πελατών.

Η επικρατέστερη λειτουργία του τμήματος του κυρίου Γεωργίου πιθανότατα είναι η Οικονομική Ανάλυση και Παρακολούθηση.

Οι τέσσερις ενέργειες που πιθανόν να εμπεριέχει αυτή η λειτουργία είναι:

1. **Ανάλυση Πωλήσεων:** Αναλύει τα δεδομένα πωλήσεων για να κατανοήσει τις τάσεις, τα μοτίβα και τις αποδόσεις των προϊόντων.
2. **Πρόβλεψη Έσοδων:** Χρησιμοποιεί στατιστικές μέθοδους και μοντέλα πρόβλεψης για να εκτιμήσει τα μελλοντικά έσοδα βασιζόμενο σε προηγούμενες πωλήσεις και άλλες παραμέτρους.
3. **Κατανόηση Κόστους και Κέρδους:** Αναλύει τα κόστη παραγωγής και τα έσοδα από τις πωλήσεις για να κατανοήσει την αποδοτικότητα και την κερδοφορία των προϊόντων.
4. **Στρατηγικός Σχεδιασμός:**

ΘΕΜΑ Γ

ΣΕΛ 253-256

ΘΕΜΑ Δ

Αποτελεσματικο΄τητα= 50%
Οικονομικη΄ Αποδοτικο΄τητα=6000000/30000000=0,2
παραγωγικότητα εργασίας. =60000/20=3000
6000=ΤΕΛΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/10
=60.000

ΤΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΠΙΜΕΛΗΘΗΚΕ Η ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΠΑΡΑΤΣΙΚΟΓΛΟΥ ΕΛΕΝΗ