



MSc  
**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

# **Μάνατζμεντ και Ηγεσία στις Τουριστικές και Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις**

## **Σύνοψη διάλεξης**

### **Στρατηγικός Σχεδιασμός, Προγραμματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού και Ανάλυση Θέσης Εργασίας**

**Ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών σχετικά με την  
Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού**

1. Ποια είναι η διαδικασία με την οποία τα ανώτερα διοικητικά στελέχη καθορίζουν τους συνολικούς οργανωτικούς σκοπούς και στόχους και τον τρόπο επίτευξής τους;

- A) προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού.
- B) στρατηγικός σχεδιασμός.
- Γ) δημιουργία αποστολής.
- Δ) καθορισμός στόχων.

2. Ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ είναι στάδιο της διαδικασίας του στρατηγικού σχεδιασμού;

- A) αξιολόγηση του οργανισμού.
- B) καθορισμός χρηματοοικονομικών δαπανών.
- Γ) καθορισμός της αποστολής του οργανισμού.
- Δ) καθορισμός στόχων ή κατεύθυνσης.

3. Ποιο είναι το πρώτο βήμα στη διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού;

- A) καθορισμός συγκεκριμένων στόχων.
- B) εφαρμογή μακροπρόθεσμων στόχων.
- Γ) αξιολόγηση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος.
- Δ) καθορισμός της αποστολής του οργανισμού.

4. Στη διαδικασία του στρατηγικού σχεδιασμού, ο σκοπός της ανάλυσης SWOT είναι η αξιολόγηση \_\_\_\_\_ του οργανισμού.

- A) της τεχνολογίας πληροφοριών.
- B) των προβλεπόμενων μακροπρόθεσμων στόχων.
- Γ) της αντιληπτής αξίας και δομής.
- Δ) του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος.

5. Ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ είναι χαρακτηριστικό ενός στόχου;

- A) να εκφράζεται γραπτώς.
- B) να είναι μετρήσιμος.
- Γ) να είναι χρονικά οριοθετημένος.
- Δ) να είναι δύσκολος, αλλά εφικτός.

6. Η συστηματική διαδικασία κάλυψης των κενών θέσεων εργασίας από άτομα που προέρχονται τόσο από το εσωτερικό όσο και από το εξωτερικό περιβάλλον της αγοράς εργασίας σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο ονομάζεται \_\_\_\_\_.

- A) στρατηγικός σχεδιασμός.
- B) πρόβλεψη αναγκών προσωπικού.
- Γ) προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού.
- Δ) ανάλυση προσφοράς ανθρώπινου κεφαλαίου.

7. Ο προσδιορισμός της δυνατότητας του οργανισμού να διασφαλίσει εργαζόμενους με τις απαραίτητες δεξιότητες, καθώς και η προέλευση αυτών (που δηλαδή θα τους βρει η επιχείρηση), ονομάζεται \_\_\_\_\_.

- A) ανάλυση διαθεσιμότητας.
- B) προσέλκυση εργαζόμενων.
- Γ) προγραμματισμός διαδοχής.
- Δ) τεστ δείγματος εργασίας.

8. Ποια δραστηριότητα προηγείται του προγραμματισμού ανθρώπινου δυναμικού;
- A) πρόβλεψη ΑΔ.
  - B) στρατηγικός σχεδιασμός.
  - Γ) ανάλυση ζήτησης ΑΔ.
  - Δ) ανάλυση προσφοράς εργατικού δυναμικού.
9. Ποιες είναι οι δυο συνιστώσες του προγραμματισμού ανθρώπινου δυναμικού;
- A) ζήτηση και στόχοι.
  - B) στρατηγική και απαιτήσεις.
  - Γ) απαιτήσεις και διαθεσιμότητα.
  - Δ) διαθεσιμότητα και στόχοι.
10. Μια επιχείρηση μπορεί να υπολογίσει αν θα έχει πλεόνασμα ή έλλειμμα εργαζομένων όταν θα έχουν αναλυθεί\_\_\_\_\_.
- A) η διαθεσιμότητα και τα καθήκοντα.
  - B) τα καθήκοντα και η απόδοση.
  - Γ) οι δεξιότητες και οι απαιτήσεις.
  - Δ) οι απαιτήσεις και η διαθεσιμότητα.
11. Γιατί ο σχεδιασμός του ανθρώπινου δυναμικού είναι μια συνεχής διαδικασία;
- A) εξαιτίας της πρόσληψης περιστασιακών εργαζομένων.
  - B) επειδή οι συνθήκες τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον μεταβάλλονται συνεχώς.
  - Γ) εξαιτίας της πώλησης αγαθών σε πελάτες του εξωτερικού.
  - Δ) εξαιτίας της προσέλκυσης εργαζομένων μέσω διαδικτυακών ιστότοπων εργασίας.
12. Ποια από τις παρακάτω τεχνικές πρόβλεψης χρησιμοποιεί το υφιστάμενο επίπεδο απασχόλησης της εταιρείας ως σημείο αφετηρίας για τον προσδιορισμό των μελλοντικών αναγκών σε προσωπικό;
- A) πρόβλεψη από πάνω προς τα κάτω.
  - B) πρόβλεψη μηδενικής βάσης.
  - Γ) Delphi.
  - Δ) προσομοίωση.
13. Η \_\_\_\_\_ προϋποθέτει την πρόβλεψη των απαιτήσεων κάθε διαδοχικού επιπέδου μέσα στον οργανισμό, ξεκινώντας από τα χαμηλότερα επίπεδα, με στόχο μια μακροοικονομική πρόβλεψη όσον αφορά στις ανάγκες σε ανθρώπινο δυναμικό.
- A) πρόβλεψη προσομοίωσης
  - B) πρόβλεψη μηδενικής βάσης.
  - Γ) πρόβλεψη κύκλου.
  - Δ) πρόβλεψη από πάνω προς τα κάτω. Πρόβλεψη από κάτω προς τα πάνω
14. Η σχέση μεταξύ ζήτησης και απαιτούμενου αριθμού εργαζομένων είναι \_\_\_\_\_.
- A) θετική.
  - B) αρνητική σε μεγάλο βαθμό.
  - Γ) δεν υπάρχει σύνδεση.
  - Δ) σχετικά αρνητική.

15. Μια Η εταιρεία διαφήμιζε ευκαιρίες εργασίας στους πελάτες της μέσω ενός φυλλαδίου με τίτλο «Οδηγίες Σταδιοδρομίας» το οποίο μπορούσε να βρει κανείς μέσα στις συσκευασίες των προϊόντων της. Αυτό είναι ένα παράδειγμα \_\_\_\_\_.

- A) πρόβλεψης σχεδιασμού.
- B) καινοτόμου μεθόδου προσέγκυσης προσωπικού.
- Γ) στρατηγικής πρόβλεψης.
- Δ) ανάλυση διαθεσιμότητας.

16. Η διαδικασία διασφάλισης της διαθεσιμότητας κατάλληλων ατόμων να καλύψουν βασικές διευθυντικές θέσεις σε περίπτωση που μείνουν κενές ονομάζεται:

- A) στρατηγικός σχεδιασμός.
- B) προγραμματισμός αποχώρησης.
- Γ) προγραμματισμός διαδοχής.
- Δ) προγραμματισμός δεξιοτήτων.

17. Η συστηματική διαδικασία προσδιορισμού των δεξιοτήτων, των γνώσεων και των καθηκόντων που απαιτούνται για την εκτέλεση μιας εργασίας στον οργανισμό ονομάζεται \_\_\_\_\_ θέσης εργασίας.

- A) περιγραφή.
- B) προδιαγραφές.
- Γ) προϋποθέσεις.
- Δ) ανάλυση.

18. Ποιος όρος αναφέρεται σε μια ομάδα καθηκόντων που πρέπει να εκτελεστούν σε μια επιχείρηση, προκειμένου να επιτύχει τους στόχους της;

- A) επαγγελματική ειδικότητα.
- B) εργασία.
- Γ) θέση.
- Δ) τοποθέτηση.

19. Ποιο από τα παρακάτω αναφέρεται στο σύνολο των καθηκόντων και αρμοδιοτήτων που εκτελούνται από ένα άτομο;

- A) εργασία.
- B) θέση.
- Γ) ομάδα εργασιών.
- Δ) ομάδα εργασίας.

~~20. Σε μια ομάδα εργασίας που αποτελείται από έναν προϊστάμενο, δύο ανώτερα στελέχη-αναλυτές και τέσσερις αναλυτές, υπάρχουν \_\_\_ εργασίες και \_\_\_ θέσεις.~~

- ~~A) 3, 7~~
- ~~B) 6, 1~~
- ~~Γ) 7, 3~~
- ~~Δ) 1, 6~~

21. Η Δήμητρα, μια ειδικός στο ΑΔ, θα διεξάγει ανάλυση θέσης εργασίας για μια νέα θέση σε μια επιχείρηση. Ποιο από τα παρακάτω ερωτήματα είναι το ΛΙΓΟΤΕΡΟ σχετικό με την ανάλυση θέσης εργασίας;

- A) Πού είναι η εργασία που πρέπει να εκτελεστεί;
- B) Ποια είναι τα προσόντα που απαιτούνται για την εκτέλεση της εργασίας;
- Γ) Πότε ολοκληρώνεται η εργασία;
- Δ) Ποια είναι η ωριαία αμοιβή για την εργασία αυτή;

22. Τα στοιχεία της ανάλυσης της εργασίας μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να διαμορφωθούν \_\_\_\_\_.

- A) οι αιτήσεις εργασίας.
- B) οι αναφορές προϋπολογισμού.
- Γ) οι προδιαγραφές της εργασίας.
- Δ) οι εταιρικές αξιολογήσεις.

23. Το έγγραφο που παρέχει πληροφορίες σχετικά με τα βασικά καθήκοντα, τις υποχρεώσεις και τις ευθύνες μιας εργασίας ονομάζεται \_\_\_\_\_.

- A) ανάλυση θέσης εργασίας.
- B) περιγραφή θέσης εργασίας.
- Γ) προδιαγραφές εργασίας.
- Δ) έγγραφο εργασίας.

24. Τα ελάχιστα αποδεκτά προσόντα που πρέπει να διαθέτει ένα άτομο για να εκτελέσει μια συγκεκριμένη εργασία αναφέρονται \_\_\_\_\_.

- A) στον τίτλο θέσης εργασίας.
- B) στην περιγραφή θέσης εργασίας.
- Γ) στις προδιαγραφές εργασίας.
- Δ) στην αξιολόγηση θέσης εργασίας.

25. Η περιγραφή θέσης εργασίας είναι χρήσιμη στη διαχείριση ΑΔ για όλα τα παρακάτω, ΕΚΤΟΣ από \_\_\_\_\_.

- A) την εξασφάλιση της νομιμότητας των πρακτικών απασχόλησης.
- B) την αξιολόγηση θεμάτων που σχετίζονται με την ασφάλεια και την υγεία.
- Γ) την υπόδειξη δημιουργίας ενός ποικιλόμορφου εργατικού δυναμικού.
- Δ) τον προσδιορισμό των αναγκών εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

26. Οι προδιαγραφές εργασίας περιλαμβάνουν όλα τα παρακάτω, ΕΚΤΟΣ από \_\_\_\_\_.

- A) τις γνώσεις.
- B) τις δεξιότητες.
- Γ) τις ευθύνες.
- Δ) τις ικανότητες.

27. Ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ αποτελεί βασικό στοιχείο της διαδικασίας της ανάλυσης εργασίας;

- A) προσδιορισμός μηχανημάτων, εργαλείων και εξοπλισμού.
- B) προσδιορισμός νομοθεσίας.
- Γ) προσδιορισμός εργασιακών δραστηριοτήτων.
- Δ) προσδιορισμός των εργασιακών γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που απαιτούνται.

28. Η Μαρία είναι υπεύθυνη ΑΔ και πρέπει να διεξάγει μια ανάλυση θέσης εργασίας με γρήγορο και οικονομικό τρόπο. Ποια μέθοδο πρέπει να χρησιμοποιήσει;

- A) ερωτηματολόγιο.
- B) παρατήρηση.
- Γ) συνέντευξη.
- Δ) καταγραφή εργαζομένων.

29) Ποιο έγγραφο πρέπει να παρέχει μια συνοπτική περιγραφή για το τι αναμένεται από τους εργαζόμενους να κάνουν στο πλαίσιο της εργασίας τους, πώς να το κάνουν, και τις συνθήκες υπό τις οποίες εκτελούνται τα καθήκοντα;

- A) προδιαγραφές θέσης εργασίας.
- B) περιγραφή θέσης εργασίας.
- Γ) προσδιορισμός θέσης εργασίας.
- Δ) αξιολόγηση θέσης εργασίας.

30. Ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ είναι πιθανό να περιλαμβάνεται σε μια περιγραφή θέσης εργασίας;

- A) τα σημαντικότερα καθήκοντα που εκτελούνται.
- B) το ποσοστό του χρόνου που αφιερώνεται σε κάθε καθήκον.
- Γ) τα πρότυπα επιδόσεων που πρέπει να επιτευχθούν.
- Δ) συγκεκριμένες λεπτομέρειες για παροχές και αμοιβές.

31. Στην προγραφή θέσης εργασίας, ποιο στοιχείο παρέχει μια περιληπτική επισκόπηση της εργασίας;

- A) σκοπός θέσης εργασίας.
- B) προσδιορισμός θέσης εργασίας.
- Γ) δήλωση σκοπού.
- Δ) προδιαγραφές απόδοσης.

32. Όλα τα παρακάτω περιλαμβάνονται στις προδιαγραφές εργασίας, ΕΚΤΟΣ από \_\_\_\_\_.

- A) επίπεδο εκπαίδευσης.
- B) αμοιβή.
- Γ) σωματικές ικανότητες.
- Δ) χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.

33. Οι δεξιότητες αφορούν τη δυνατότητα ενός ατόμου να διαχειρίζεται και να εφαρμόζει συνδυασμούς \_\_\_\_\_ συστηματικά σε βάθος χρόνου για την επιτυχή εκτέλεση της εργασίας του.

- A) γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων
- B) καθηκόντων, προδιαγραφών και προσδιορισμού εργασίας.
- Γ) εργασιών, θέσεων και καθηκόντων.
- Δ) θέσεων, προσδιορισμού εργασίας και δεξιοτήτων.

34. Η διαδικασία προσδιορισμού των συγκεκριμένων καθηκόντων που πρέπει να εκτελεστούν, των μεθόδων που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση των καθηκόντων αυτών και πώς η εργασία σχετίζεται με άλλες εργασίες σε μια επιχείρηση, ονομάζεται \_\_\_\_\_.

- A) σχεδιασμός εργασίας.
- B) ανάλυση θέσης εργασίας.
- Γ) εμπλουτισμός εργασίας.
- Δ) διεύρυνση εργασίας.

35. Ποιος όρος αναφέρεται σε αλλαγές στο περιεχόμενο και το επίπεδο ευθύνης της θέσης εργασίας, έτσι ώστε να παρέχει μεγαλύτερες προκλήσεις για τον εργαζόμενο;

- A) εναλλαγή θέσεων εργασίας.
- B) ανάλυση θέσης εργασίας.
- Γ) εμπλουτισμός εργασίας.
- Δ) διεύρυνση εργασίας.

36. Ποιος από τους παρακάτω όρους αναφέρεται στην αύξηση του αριθμού των καθηκόντων που εκτελεί ο εργαζόμενος, με όλα τα καθήκοντα να βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο ευθύνης;

- A) σχεδιασμός εργασίας.
- B) εναλλαγή θέσεων εργασίας.
- Γ) εμπλουτισμός εργασίας.
- Δ) διεύρυνση εργασίας.

37. Ποιος όρος αφορά ουσιαστικά την επανεξέταση και τον επανασχεδιασμό από την επιχείρηση του επιχειρησιακού της συστήματος, ώστε να γίνει πιο ανταγωνιστικό;

- A) αναδιοργάνωση.
- B) συνολική ποιότητα διαδικασιών.
- Γ) συνολική διαχείριση ποιότητας.
- Δ) διαχείριση μέσω στόχων.

38. Ο εργαζόμενος έχει τη δυνατότητα να αντλήσει ένα αίσθημα επίτευξης, αναγνώρισης, υπευθυνότητας και προσωπικής ανάπτυξης από την εκτέλεση της εργασίας όταν υπάρχει \_\_\_\_\_.

- A) διεύρυνση εργασίας.
- B) συμμετοχή.
- Γ) εμπλουτισμός εργασίας.
- Δ) εναλλαγή θέσεων εργασίας.

39. \_\_\_\_\_ χρησιμοποιείται συχνά από τις επιχειρήσεις για να αντιμετωπίσουν την πλήξη των εργαζόμενων.

- A) διεύρυνση εργασίας.
- B) συμμετοχή.
- Γ) εμπλουτισμός εργασίας.
- Δ) εναλλαγή θέσεων εργασίας.

40. Η αναδιοργάνωση εστιάζει στην οργάνωση της εργασίας γύρω από \_\_\_\_\_.

- A) τις λειτουργικές μονάδες και όχι τους εταιρικούς τίτλους.
- B) τις εισροές και όχι τα αποτελέσματα.
- Γ) τα καθήκοντα ή τις λειτουργίες και όχι τα αποτελέσματα.
- Δ) τα αποτελέσματα και όχι τα καθήκοντα ή τις λειτουργίες.

41. \_\_\_\_\_ δεν πρέπει ποτέ να συγχέεται με τη συρρίκνωση, παρόλο που κάποιες φορές οδηγεί σε μείωση του προσωπικού.

- A) Ο σχεδιασμός εργασίας
- B) Η αναδιοργάνωση
- Γ) Η εναλλαγή θέσεων εργασίας
- Δ) Η στρατηγική

42. \_\_\_\_\_ επιφέρει βελτιώσεις στην απόδοση της εργασίας και το επίπεδο ικανοποίησης των εργαζομένων σε πολλούς οργανισμούς.

- A) Ο σχεδιασμός εργασίας
- B) Η αναδιοργάνωση
- Γ) Η εναλλαγή θέσεων εργασίας
- Δ) Ο εμπλουτισμός εργασίας