ΒΙΒΛΙΟ:ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΒΙΚΥ ΚΩΝ. ΚΑΤΣΩΝΗ)

ΥΛΗ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗΣ

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΣΕ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Ερωτήσεις

1:α) Ποιοι οι σκοποί που πληροί η επικοινωνία β)Τι επιτυγχάνεται μέσω του σχεδιασμού της οργάνωσης.

2)Τι σκοπό έχει ο συντονισμός ανάμεσα στα πρόσωπα και στις δραστηριότητες.

3)Τι αποτελεί, περιλαμβάνει και αφορά η επιχ/κή επικοινωνία.

4)α)Αναφέρετε τους φραγμούς στην επικοινωνία. β)Αναφέρετε ένα παράδειγμα επιρροής στερεότυπου.

5)α)φαινόμενο φωτοστέφανου β)Από τι εξαρτάται η μη λεκτική επικοινωνία.

6)α)Πόσα και ποια τα τα είδη επιχ/κής επικοινωνίας. β)Ποιοι οι παράγοντες για αποτελεσματική επιχ/κή επικοινωνία.

7)Τι γνωρίζετε για την εσωτερική – εξωτερική επιχ/κή επικοινωνία.

8)α) Γιατί είναι σημαντική η οριζόντια επικοινωνία. β)Αναφέρετε παράδειγμα οριζόντιας προφορικής και οριζόντιας γραπτής επικοινωνίας.

9)α)Ποιοι οι βασικότεροι λόγοι που εμπλεκόμαστε σε μια διαπραγμάτευση. β) Ποιες είναι οι βασικές έννοιες που συνδέονται με μια διαπραγμάτευση (αναπτύξτε).

10)α) Αναφέρετε τις βασικές αρχές διαπραγμάτευσης. β) Τι κάνουμε κατά την ενεργητική ακρόαση.

11)Γιατί είναι σημαντικός ο καθορισμός των στόχων σε μια διαπραγμάτευση.

12)α)Πόσα τα είδη διαπραγμάτευσης. β) Ποιες ονομάζονται επιμεριστικές .

13) Ποιες διαπραγματεύσεις ονομάζονται ενοποιητικές.

14)α)Ποιες διαπραγματεύσεις ονομάζονται σταδιακές β) Ποιες διαπραγματεύσεις ονομάζονται πολυμερείς. γ) Ανάλογα με τι κριτήρια τις διαχωρίζουμε σταδιακές και πολυμερείς.

15) Πόσα και ποια τα βήματα προετοιμασίας της διαπραγμάτευσης σύμφωνα με το Harvard Business Review.

16) Στο πρώτο βήμα- Harvard Business Review-τι κρίνεται εκ του αποτελέσματος και γιατί χρειάζεται μεγαλύτερη προσπάθεια στις επιμεριστικές διαπραγματεύσεις.

17)α)Γιατί είναι σημαντικό να έχει οριστεί αρμόδιο πρόσωπο κατά την διαδικασία της διαπραγμάτευσης. β) Γιατί είναι σημαντική η αντικειμενικότητα και αμεροληψία σε μια διαπραγμάτευση.

18)Τι γνωρίζετε για τη διαδικασία έναρξης μιας διαπραγμάτευσης.

19) Τι γνωρίζετε για τη διαδικασία του κλεισίματος μιας διαπραγμάτευσης.

20)Ποια μπορεί να είναι τα λάθη σε μια διαπραγμάτευση.

21) Ποια μπορεί να είναι τα εμπόδια σε μια διαπραγμάτευση(ονομαστικά).

22)α) Τι γνωρίζετε για την παράλογη κλιμάκωση β) Γιατί είναι σημαντικό να υπάρχει ουσιαστική ενεργητική ακρόαση.

23)α)Ποια τα πλεονεκτήματα της θεωρίας του TAYLOR.β)Ποια τα μειονεκτήματα της θεωρίας του TAYLOR.

24) Αντίδοτο της θεωρίας του TAYLOR είναι το μάνατζμεντ με αντικειμενικούς στόχους, τι γνωρίζετε.

25)Πώς ορίζονται οι 5 πυρήνες διαστάσεων που βοηθούν στην ανάλυση της εργασίας.

26)Ποιες οι διαφορές ανάμεσα στην ηγεσία και το μάνατζμεντ (σελ.119 – πίνακας)

27) Ποια τα βασικά χαρακτηριστικά των καλών ηγετών στα οποία κατέληξε ο Ralph Stogdill και ποια προσέθεσε σε αυτά το 1974(σελ.125)

28)α)Τι περιλαμβάνουν τα συστήματα ηλεκτρονικών πληρωμών β) Τι γνωρίζετε για τις χρεωστικές κάρτες.(σελ. 207-208)

29) Ορισμός ERP(enterprise resource planning) σελ.261

30) α)Πόσα τα είδη επιχειρηματικότητας.(σελ.310-311) β)Τι γνωρίζετε για την εξωτερική συλλογική επιχειρηματικότητα στις μεγάλες επιχειρήσεις.( σελ 312)