

# Тест ::: ФЕУ\_073(Менеджмент)\_Маг\_2020

Розробники:

## Тема :: Сутність і роль менеджменту

1. Складний процес, який включає цілеспрямований вплив на об'єкти системи з метою збереження їх сталості або переведення з одного стану в інший для досягнення певних цілей, – це:
  - менеджмент
  - управління
  - планування
  - контроль
2. Менеджмент – це:
  - уміння досягати поставлених цілей, використовуючи працю, інтелект, мотиви поведінки інших людей
  - система наукових знань, які допомагають здійснювати управління
  - певна група людей, які здійснюють роботу з управління
  - усі відповіді правильні
3. Рівень менеджменту, що відповідає за розробку та реалізацію оперативних планів та процедур, називається:
  - вищий
  - середній
  - нижчий
  - функціональний
4. До внутрішніх факторів організації слід віднести:
  - ціль, технологію
  - структуру організації, завдання
  - персонал
  - усі відповіді правильні
5. Конкуренти, споживачі, постачальники – це фактори:
  - зовнішнього середовища непрямого впливу
  - внутрішнього середовища організації
  - зовнішнього середовища прямого впливу
  - немає правильної відповіді
6. Менеджери в організації виконують ролі:
  - міжособистісні
  - інформаційні
  - пов'язані з прийняттям рішень
  - усі відповіді правильні
7. Організація – це група людей, діяльність яких свідомо чи спонтанно координується задля досягнення:
  - прибутку
  - спільної мети
  - конкурентних переваг
  - ринкових позицій
8. Поділ праці на одному рівні управління з метою кращого виконання завдань – це визначення:
  - горизонтального поділу праці
  - вертикального поділу праці
  - вертикального і горизонтального поділу праці
  - усі відповіді правильні
9. Суб'єкт управління повинен:
  - здійснювати процес управління
  - володіти здатністю свідомо визначати цілі
  - вибирати засоби досягнення поставлених цілей
  - усі відповіді правильні
10. Предметом вивчення менеджменту як науки є:
  - теоретичні засади управлінської діяльності
  - практика управління організаціями
  - проектування систем менеджменту
  - усі відповіді правильні
11. До факторів зовнішнього середовища непрямої дії не відносять:
  - політичні фактори
  - науково-технологічні фактори
  - демографічні фактори
  - преференції споживачів
12. До менеджерів вищого рівня управління слід віднести:
  - президента компанії
  - бригадира
  - майстра
  - усі відповіді правильні
13. Менеджмент як управління передбачає:
  - орієнтацію організації на попит і потреби ринку

- постійне прагнення до підвищення ефективності виробництва
  - постійний перегляд цілей і програм залежно від ситуації на ринку
  - усі відповіді правильні
14. Основною метою менеджменту є:
- підтримання іміджу в очах споживачів
  - постійне проведення організаційних змін
  - формування сприятливого психологічного клімату в колективі
  - забезпечення прибутковості шляхом раціональної організації виробничого процесу
15. У результаті вертикального поділу праці за Т. Парсонсом утворюються три рівні управління:
- стратегічний, оперативний, тактичний
  - технічний, управлінський, інституційний
  - спеціальний, лінійний, функціональний
  - формальний, неформальний
16. Метод дослідження в менеджменті, який передбачає вивчення досліджуваного явища в розвитку з урахуванням причин, умов і чинників, які зумовили зміни, тенденції розвитку явища тощо:
- конкретно-історичний
  - системний
  - аналітичний
  - балансовий
17. За умови, коли неможливо кількісно визначити певні параметри досліджуваного явища використовуються:
- експертні методи
  - методи моделювання
  - соціологічні методи
  - економіко-математичні методи
18. При вивченні випадкових або ймовірнісних явищ застосовуються:
- соціологічні методи
  - експертні методи
  - моделювання методи
  - економіко-математичні методи
19. Патріотизм та національна свідомість відносять до:
- соціально-психологічних якостей сучасного менеджера
  - моральних якостей сучасного менеджера
  - професійно-ділових якостей сучасного менеджера
  - адміністративно-організаційних якостей сучасного менеджера
20. Здатність делегувати повноваження, уміння організувати час відносяться до:
- професійно-ділових якостей менеджера
  - адміністративно-організаційних якостей менеджера
  - соціально-психологічних якостей менеджера
  - моральних якостей менеджера
21. До соціально-психологічних якостей менеджера відносять:
- уміння організувати час
  - патріотизм
  - здатність оптимізувати соціально-психологічний клімат в колективі
  - емоційну стійкість
  - уміння здійснювати антикризове управління
22. До моральних якостей менеджера слід віднести:
- чесність
  - готовність допомагати людям
  - уміння здійснювати антикризове управління
  - здатність делегувати повноваження
  - стресостійкість
23. Менеджер:
- започатковує певну справу
  - виступає в ролі власник
  - є найманим працівником
  - відкриває власне підприємство
  - зорієнтований на виконання плану
24. До професійно-ділових якостей менеджера слід віднести:
- здатність генерувати корисні ідеї
  - авторитетність
  - порядність
  - людяність
  - уміння організувати час
25. До технічного управління відноситься:
- управління обробкою деталей на верстатах
  - управління економічною діяльністю комерційних організацій
  - управління соціально-економічним життям суспільства через відомства
  - управління подачею електроенергії
  - управління рухом на захист навколишнього середовища
26. Посади, що за Т. Парсонсом, відносяться до інституційного рівня управління:
- завідувач бюро
  - старший продавець

- директор
  - декан
  - заступники директора
27. Посади, що за Т. Парсонсом, відносяться до технічного рівня управління:
- віце-президент
  - начальник цеху
  - майстер
  - ректор
  - начальник виробничої дільниці
28. Ролі менеджера, пов'язані з прийняття управлінських рішень:
- підприємець
  - той хто, проводить переговори
  - головний керівник
  - лідер
  - представник
29. Інформаційні ролі менеджера:
- лідер
  - головний керівник
  - представник
  - той, хто приймає інформацію
  - підприємець
30. Міжособові ролі менеджера:
- головний керівник
  - представник
  - підприємець
  - той, хто розподіляє ресурси
  - лідер

## Тема :: Функції та методи менеджменту

31. До загальних принципів управління слід віднести:
  - принцип цілеспрямованості
  - принцип паритету повноважень і відповідальності
  - принцип делегування повноважень
  - принцип діапазону управління
32. До конкретних функцій менеджменту слід віднести:
  - планування, організування, мотивування
  - управління цехом, фінансами, інформаційними ресурсами
  - контролювання, регулювання
  - керівництво та лідерство
33. До основних законів менеджменту слід віднести:
  - закон поділу праці
  - закон зовнішнього доповнення
  - закон економії часу
  - усі відповіді правильні
34. Основою адміністративних методів управління організацією є:
  - вказівки керівництва
  - фінансування
  - соціальне регулювання діяльності
  - оподаткування
35. До засобів соціального регулювання слід віднести:
  - правила внутрішнього розпорядку
  - колективні договори
  - правила етикету
  - усі відповіді правильні
36. До економічних методів менеджменту слід віднести:
  - планування і матеріальні стимули
  - накази і статuti
  - розпорядження та інструкції
  - усі відповіді правильні
37. Виділяють такі основні функції менеджменту:
  - планування, контролювання, координування, мотивування, регулювання
  - інтегрування, контролювання, мотивування, організування, стимулювання
  - планування, організування, мотивування, контролювання, регулювання
  - фінансування, мотивування, планування, контролювання, координування
38. Відносно відокремлені напрями управлінської діяльності, які забезпечують управлінську дію, - це:
  - принципи управління
  - функції управління
  - методи управління
  - закономірності управління
39. Процес управління розпочинається з:
  - планування
  - організування
  - мотивування
  - регулювання
40. Способи цілеспрямованого впливу суб'єкта управління на об'єкт управління для досягнення поставленої мети - це:
  - принципи управління
  - функції управління
  - методи управління
  - закономірності управління
41. Сукупність специфічних способів дії на особисті стосунки і зв'язки між працівниками, а також на соціальні процеси в організації, - це:
  - економічні методи управління
  - адміністративні методи управління
  - соціально-психологічні методи управління
  - немає правильної відповіді
42. Психологічний прийом, за допомогою якого всі працівники стають безпосередніми учасниками управлінського рішення та заходів щодо його реалізації, - це:
  - навіювання
  - залучення
  - переконання
  - наслідування
43. До засобів прямого впливу слід віднести:
  - розпорядження
  - плани
  - оподаткування
  - усі відповіді правильні
44. До економічних стимулів належать:
  - тарифні ставки

- надбавки
  - посадові оклади
  - усі відповіді правильні
45. Система способів і прийомів організаційно-розпорядчої дії, яку використовують для організації й координації об'єктів управління з метою виконання поставлених завдань, - це:
- економічні методи управління
  - адміністративні методи управління
  - соціально-психологічні методи управління
  - немає правильної відповіді
46. Функція управління, яка передбачає визначення цілей та розробку заходів щодо їх досягнення:
- планування
  - регулювання
  - організування
  - координування
47. Діяльність із підтримки в динамічній системі управління виробництвом заданих параметрів:
- планування
  - регулювання
  - організування
  - контролювання
48. Функція управління, яка передбачає спрямування діяльності трудового колективу через певний механізм заохочень і покарань:
- планування
  - організування
  - контролювання
  - мотивування
49. До інструментів активного розпорядчого впливу слід віднести:
- інформування
  - розпорядження
  - пропозиції
  - побажання
50. Розпорядницький вплив може бути здійснений у вигляді:
- тарифних ставок та надбавок
  - норм амортизаційних відрахувань
  - наказів та усних вказівок
  - усі відповіді правильні
51. Організаційно-розпорядчі методи ґрунтуються на:
- владі
  - підпорядкуванні
  - самонавіюванні
  - економічній доцільності
  - психологічній комфортності
52. Накази можуть віддаватися керівником підприємства в такій формі:
- письмовій
  - усній
  - електронній
  - індивідуальній
  - колективній
53. Організаційний вплив на об'єкт управління здійснюється у формі:
- регламентування
  - нормування
  - фінансування
  - психологічного консультування
  - комунікативного зв'язку
54. Вказівки використовуються для виконання:
- наказів
  - протоколів
  - доповідних записок
  - нормативів
  - розпоряджень
55. Підтримка соціальної спадкоємності передбачає:
- встановлення норм відносин між працівниками організації
  - розробка правил внутрішнього розпорядку, виробничого етикету, виробітку
  - свята з приводу ювілеїв і успішного завершення великих ділових операцій
  - конкурси майстерності
  - індивідуальне стимулювання
56. Психологічне спонукання передбачає:
- ліквідацію монотонності
  - колірне забарвлення приміщень і устаткування
  - використання спеціально підібраної музики
  - заохочення творчості
  - заохочення ініціативи та самостійності
57. Гуманізація праці передбачає:

- безкоштовні розваги
  - колірне забарвлення приміщень і устаткування
  - використання спеціально підібраної музики
  - заохочення творчості
  - комплектування малих груп за критерієм психологічної сумісності працівників
58. Соціальне нормування передбачає:
- встановлення норм відносин між працівниками організації
  - розробка правил внутрішнього розпорядку, виробничого етикету, виробітку
  - свята з приводу ювілеїв і успішного завершення великих ділових операцій
  - конкурси майстерності
  - індивідуальне стимулювання
59. Соціально-психологічні методи менеджменту поділяються на:
- соціальні
  - психологічні
  - консультаційні
  - інформаційні
  - комунікативні
60. До психологічних методів належать:
- підвищення соціально-виробничої активності
  - підтримка соціальної спадкоємності
  - соціальне нормування
  - гуманізація праці
  - психологічне спонукання

## Тема :: Процес управління

61. Для прийняття ефективних управлінських рішень необхідні такі умови:
  - право прийняття рішення
  - повноваження, відповідальність
  - обов'язковість, компетентність
  - усі відповіді правильні
62. Стиль вирішення проблеми, коли ні якість рішення, ні згода його виконувати не є критично важливими:
  - наказ
  - консенсус
  - консультації
  - «штамбування рішень»
63. Метод пошуку альтернативних варіантів управлінських рішень, що базується на пошуку альтернатив шляхом ініціювання уявлення про ідеальне вирішення проблеми, яке може нашоухнути на нові варіанти дій:
  - метод фокальних об'єктів
  - метод ідеалізації
  - метод інверсії
  - метод морфологічного аналізу
64. Згідно з висновками аналізу АБВ рекомендується:
  - спочатку вирішувати завдання категорії Б
  - спочатку вирішувати завдання категорії А
  - спочатку вирішувати завдання категорії В
  - спочатку вирішувати найлегші завдання
65. Тип процесу управління, що характеризується необхідністю коригування кожного з його етапів після проходження наступного:
  - лінійний
  - розгалужений
  - коректований
  - ситуаційний
66. Процес, що починається з констатації виникнення проблемної ситуації та завершується вибором дії, яка спрямована на її усунення, - це:
  - обґрунтування цілей розвитку
  - формування місії організації
  - прийняття рішення
  - конкретизація завдань
67. До умов прийняття ефективних управлінських рішень слід віднести:
  - право прийняття рішень, повноваження
  - обов'язковість, компетентність
  - відповідальність
  - усі відповіді правильні
68. Рішення, які передбачають вдосконалення організації діяльності, системи управління, вирішення конкретних організаційно-управлінських питань, - це:
  - адміністративні рішення
  - технологічні рішення
  - соціально-психологічні рішення
  - економічні рішення
69. Рішення, які приймаються та реалізуються протягом короткотермінового періоду:
  - перспективні
  - поточні
  - стратегічні
  - часткові
70. Сукупність послідовних і цілеспрямованих дій керівника і всього апарату управління щодо узгодження спільної діяльності працівників – це:
  - управлінський цикл
  - управлінське рішення
  - управлінська технологія
  - процес управління
71. Керівник організації повинен залучати членів трудового колективу при виробленні управлінських рішень для того щоб:
  - зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість
  - розширити базу знань з конкретних питань та скористатися колективним досвідом
  - створити про себе думку як про керівника-демократа
  - не зробити помилок
72. За характером дії рішення поділяються на:
  - стратегічні, тактичні, оперативні
  - креативні, тактичні та оперативні
  - директивні, нормативні, методичні, рекомендаційні, дозвольні
  - інтуїтивні та раціональні
73. Економічні рішення:
  - рекомендують як краще вчинити в певній ситуації, але залишають право вибору іншого рішення

- пов'язані з функціонуванням технічної складової (вибір технології, налагодження, регулювання, вдосконалення технологічних процесів)
  - спрямовані на вибір ефективних методів управління економічними процесами в організації
  - зорієнтовані на вибір ефективних методів управління соціальними процесами
74. Інтуїтивне рішення – це:
- рішення, яке представляє собою усвідомлений вибір, підкріплений знаннями та досвідом
  - результат колективної творчої праці, який носить соціальний, суспільний характер
  - рішення, яке прийняте тільки на відчутті того, що воно правильне
  - сукупність дій та операцій, що складаються в логічній послідовності для досягнення поставленої мети
75. Певні управлінські рішення називаються реальними тому, що вони:
- спрямовані на досягнення певних цілей
  - виробляються живими людьми і можуть забезпечити виконання певних завдань
  - вироблені з урахуванням наявних можливостей їх виконання
  - приносять прибутки
76. Тип процесу управління, який характеризується тим, що він виникає як би з ситуації, при якій з неї головним чином виходять і пошук проблеми, і розробка рішення:
- лінійний
  - розгалужений
  - коректований
  - ситуаційний
77. Думка «журі» - це метод, який:
- ґрунтується на опитуванні клієнтів організації
  - орієнтується на передбачення попиту групою досвідчених торгових агентів
  - полягає у поєднанні й усередненні думок експертів у релевантних сферах
  - передбачає підготовку рішень шляхом ознайомлення експертів з поглядами один одного
78. Динамічність як властивість процесу управління:
- проявляється в постійній зміні процесу управління за його спрямованістю, проблематикою
  - полягає у збереженні сталих зв'язків процесу управління між його етапами
  - передбачає, що процес управління здійснюється згідно певних етапів
  - виявляється в тому, що процес управління протікає нерівномірно
79. Рішення, що стосуються діяльності всієї організації:
- перспективні
  - організаційні запрограмовані
  - загальні
  - креативні
80. Централізований підхід до прийняття управлінських рішень передбачає, що:
- загалом рішення повинні прийматись на вищому рівні управління
  - менеджери вищого рівня управління повинні передавати право на прийняття рішень на нижчі рівні управління
  - працівники повинні бути залучені до процесу прийняття рішень
  - рішення повинні прийматись на користь більшості
81. Управлінські процедури за ступенем повторюваності поділяються на:
- разові
  - повторювані
  - творчі
  - організаційні
  - логічні
82. Розрізняють такі типи управління, як:
- системний
  - лінійний
  - безперервний
  - розгалужений
  - комплексний
83. До методів колективного творчого пошуку відносять:
- метод «мозкового штурму»
  - метод конференції ідей
  - метод інверсії
  - метод контрольних запитань
  - метод аналогії
84. Основними властивостями процесу управління є:
- гнучкість
  - змістовність
  - безперервність
  - економічність
  - простота
85. За сферою охоплення рішення можуть бути:
- стратегічні
  - тактичні
  - загальні
  - часткові
  - оперативні
86. Організаційні непрограмовані рішення:



- приймаються періодично як певний перелік кроків із малою кількістю альтернатив у стандартних ситуаціях
  - спричинені новими факторами
  - обумовлені невідомими ситуаціями
  - приймаються кожного дня
  - покликані врівноважувати суперечності в діяльності організації
87. За способом прийняття рішення можуть бути:
- одноосібні
  - колегіальні
  - раціональні
  - інтуїтивні
  - обґрунтовані
88. Основними критеріями, які характеризують якість інформаційних матеріалів є:
- актуальність
  - об'єктивність
  - законність
  - системність
  - бажаність
89. Назвіть методи активізації творчого пошуку:
- метод інверсії
  - метод колективного блокноту
  - метод контрольних запитань
  - метод вільних асоціацій
  - метод аналогій
90. До кількісних методів обґрунтування управлінських рішень слід віднести:
- метод «мозкового штурму»
  - метод аналогії
  - статистичні методи
  - аналітичні методи
  - метод Дельфі

## Тема :: Планування як функція менеджменту

91. Плани, що носять характер напрямку дій, називаються:
  - завдання
  - стратегії
  - орієнтири
  - цілі
92. Планування - це:
  - принцип менеджменту
  - функція менеджменту
  - ціль менеджменту
  - метод менеджменту
93. До принципів планування слід віднести:
  - принцип спеціалізації
  - принцип оптимальності
  - принцип гнучкості
  - принцип дискретності
94. Фінансова стратегія підприємства відноситься до:
  - загальнокорпоративних стратегій
  - бізнес-стратегій
  - функціональних стратегій
  - виробничих стратегій
95. Цілі організації повинні бути:
  - конкретними, чітко визначеними
  - реальними
  - гнучкими
  - усі відповіді правильні
96. Стандартизована вказівка для виконання однотипного виду діяльності - це:
  - процедура
  - політика
  - правило
  - тактика
97. Планування, що передбачає створення і підтримання відповідності між цілями організації, її потенційними можливостями і шансами в обраній сфері діяльності:
  - стратегічне
  - тактичне
  - оперативне
  - корпоративне
98. Маркетингова стратегія охоплює рішення щодо:
  - джерел фінансування
  - номенклатури та асортименту продукції
  - вибору постачальників
  - усі відповіді правильні
99. Принцип планування, який передбачає, що всі розроблені в планах заходи повинні забезпечувати постійний розвиток організації й отримання додаткового прибутку від них:
  - гнучкості
  - масовості
  - безперервності
  - результативності
100. Загальна стратегія за М. Портером, яка передбачає, що компанія прагне до унікальності в будь-якому важливому аспекті для більшості клієнтів:
  - диференціація
  - лідерство в зниженні витрат
  - фокусування
  - зосередження
101. Важливий комплексний документ, який регламентує виробничо-господарську діяльність:
  - графік виконання
  - робочий календар
  - бізнес-план
  - бюджет організації
102. Виокремлюють:
  - 3 рівні стратегій
  - 4 рівні стратегій
  - 2 рівні стратегій
  - 5 рівнів стратегій
103. Сильні та слабкі сторони, можливості та загрози - це елементи:
  - матриці Ансоффа
  - матриці БКГ
  - матриці SWOT
  - матриці Портера
104. Цілі організації:

- відображають філософію організації
  - знижують невизначеність діяльності організації
  - спонукають працівників брати на себе відповідальність за їх досягнення
  - усі відповіді правильні
105. Принцип планування, який передбачає здатність плану змінювати свій напрямок при змінних умовах діяльності та мати певні резерви:
- точності
  - гнучкості
  - науковості
  - безперервності
106. Довгострокова програма дій та порядок розподілу пріоритетів і ресурсів організації для досягнення її цілей - це:
- стратегія
  - план
  - ціль
  - орієнтир
107. Плани на 10-25 років називаються:
- короткостроковими
  - середньостроковими
  - довгостроковими
  - початковими
108. Місія організації – це:
- взаємопов'язаний комплекс заходів щодо поліпшення життєздатності організації в конкурентній боротьбі
  - основний загальний орієнтир її діяльності, чітко визначена причина її існування
  - процес контролю зовнішніх факторів з метою визначення майбутніх можливостей і загроз
  - компоненти, що опосередковано впливають на організацію
109. Згідно форми представлення виділяють:
- довгострокові, середньострокові та короткострокові цілі
  - цілі виражені у кількісних або у якісних показниках
  - стратегічні, тактичні та оперативні цілі
  - технологічні, економічні та маркетингові цілі
110. Стратегію організації здебільшого розробляють:
- керівники вищого рівня управління
  - керівники всіх рівнів управління
  - керівники функціональних служб
  - усі бажаючі
111. Згідно матриці І. Ансоффа на вже наявних ринках доцільно застосувати:
- стратегію глибокого проникнення на ринок
  - стратегію розширення меж ринку
  - стратегію виходу на нові ринки
  - стратегію розроблення товару
  - стратегію диверсифікації
112. Згідно матриці І. Ансоффа на нових ринках доцільно застосувати такі стратегії, як:
- глибокого проникнення на ринок
  - звуження меж ринку
  - розвитку ринку
  - диверсифікації
  - розроблення товару
113. Згідно матриці І. Ансоффа для вже наявних товарів доцільно застосувати:
- стратегію диверсифікації
  - стратегію глибокого проникнення на ринок
  - стратегію розроблення товару
  - стратегію звуження меж ринку
  - стратегію виходу на нові ринки (розвитку ринку)
114. Види продукції, для якої, згідно матриці БКГ, характерні високі темпи росту ринку:
- «зірки»
  - «собаки»
  - «дійні корови»
  - «важкі діти»
  - «вовки»
115. Види продукції, для якої, згідно матриці БКГ, характерні низькі темпи росту ринку:
- «зірки»
  - «вовки»
  - «важкі діти»
  - «дійні корови»
  - «собаки»
116. Види продукції, для яких згідно матриці БКГ, характерна висока відносна частка на ринку:
- «вовки»
  - «зірки»
  - «дійні корови»
  - «собаки»
  - «важкі діти»
117. Види продукції, для якої, згідно матриці БКГ, характерна низька відносна частка на ринку:

- «важкі діти»
- «дійні корови»
- «вовки»
- «собаки»
- «зірки»

118. Основними методами планування є:

- балансовий метод
- метод нормування
- діалектичний метод
- аналітичний метод
- фінансовий метод

119. При побудові матриці БКГ враховуються:

- відносна частка на ринку
- темпи зростання ринку
- привабливість галузі
- конкурентоспроможність на ринку
- рівень цін

120. За характером діяльності розрізняють:

- цілі функціонування
- стратегічні цілі
- цілі розвитку
- тактичні цілі
- формалізовані цілі

## Тема :: Організування як загальна функція менеджменту

121. Функція менеджменту «організування» відображає:
  - процес налагодження відносин із зовнішнім середовищем
  - сукупність методів укладання угод, договорів, контрактів про співпрацю
  - процес створення структури управління організацією
  - процес стимулювання
122. Впорядкована сукупність органів управління діяльністю організації, що виконують окремі функції управління, взаємозв'язки і підпорядкованість цих органів, – це:
  - організація
  - організаційна діяльність
  - організаційний процес
  - організаційна структура
123. Керуюча система – це:
  - упорядкована сукупність елементів, взаємопов'язаних між собою, що створюють деяку цілісну єдність
  - система соціально-економічних відносин з приводу процесу відтворення й використання персоналу
  - сукупність органів управління й управлінських працівників з певними масштабами своєї діяльності, компетенцією та специфікою виконуючих функцій
  - комплекс загальнодержавних і відомчих систем зв'язку, які забезпечують потребу у спілкуванні та управлінні
124. Орган управління або окремий працівник, наділений функціями в управлінні, правами для їх реалізації та визначеною мірою відповідальності за виконання функцій – це:
  - функція управління
  - ланка управління
  - рівень управління
  - взаємозв'язки між органами управління
125. Концентрація владних повноважень на верхньому рівні керівництва організацією – це:
  - диференціація
  - департаменталізація
  - інтеграція
  - централізація
126. Організаційна структура – це:
  - відокремлений орган, наділений функцією управління
  - сукупність ланок управління на певному щаблі ієрархії управління
  - сукупність органів управління діяльністю організації та взаємозв'язки між ними
  - склад самостійних структурних підрозділів
127. Повноваження, які передаються від керівника безпосередньо його підлеглому, називаються:
  - лінійними
  - штабними
  - функціональними
  - міжфункціональними
128. Виділяють такі види функціональних повноважень:
  - лінійні та спеціальні
  - обслуговуючі та консультативні
  - рекомендаційні, обов'язкового з'ясування, паралельні
  - продуктові, територіальні, споживчі
129. Тип організаційної структури, який не існує:
  - лінійно-функціональна
  - лінійно-штабна
  - функціонально-штабна
  - територіальна
130. Організаційна структура раціональної бюрократії передбачає:
  - формування територіальних відокремлених підрозділів
  - побудову структури за продуктовим принципом
  - чіткий поділ праці та ієрархічність рівнів управління
  - наявність консультативних штабів
131. Характеристика не властива бюрократичній структурі:
  - прийом на роботу за діловими якостями та практичними навиками
  - велика кількість інструкцій, постанов
  - чітке розмежування функціональних обов'язків працівників
  - негнучкий режим роботи
132. Лінійний тип організаційної структури управління характеризується:
  - функціональною замкнутістю структурних підрозділів та конкретизацією сфери діяльності кожної керуючої ланки
  - здатністю пристосовуватись до змін, що відбуваються у зовнішньому середовищі
  - концентрацією комплексу функцій управління та виробленням управлінських дій в одній ланці управління
  - відповідністю структури стратегії
133. Лінійна організаційна структура переважно застосовується в управлінні:
  - малими організаціями
  - великими організаціями
  - об'єднаннями організацій

- кооперативними організаціями
134. Організаційна структура управління, яка вимагає від керівника наявності значних знань за всіма функціями управління:
- лінійна
  - лінійно-функціональна
  - програмно-цільова
  - дивізійна
135. Недоліками функціонального типу організаційної структури управління є:
- подвійне підпорядкування
  - збільшення кількості рівнів управління
  - перевантаження інформацією
  - узгодженість дій виконавців
136. Структура організації, для якої є характерним високий рівень розподілу праці, розвинена ієрархія та наявність численних правил та норм:
- дивізійна
  - функціональна
  - бюрократична
  - матрична
137. Структура управління, яка передбачає, що кожен орган управління спеціалізується на виконанні окремих організацій менеджменту:
- лінійна
  - функціональна
  - дивізійна
  - матрична
138. Матрична організаційна структура:
- не відповідає принципу адаптивності
  - не має недоліків
  - використовується організаціями, які реалізують одночасно декілька проектів
  - такої структури не існує
139. Основною перевагою матричних організаційних структур управління є:
- висока гнучкість та орієнтація на нововведення
  - орієнтація на встановлення належних інформаційних зв'язків між ланками управління
  - орієнтація на нововведення
  - орієнтація на завоювання нових ринків збуту продукції
140. Структура управління, яка передбачає, що головному керівникові при розробці конкретних рішень допомагає адміністративний апарат:
- лінійна
  - дивізійна
  - лінійно-функціональна
  - усі відповіді правильні
141. Організаційна структура управління, в якій розподіл на окремі елементи та блоки відбувається за видами товарів та послуг, групами споживачів, географічним регіонам:
- лінійна структура
  - функціональна структура
  - дивізійна структура
  - програмно-цільова структура
142. Проектні структури управління організацією – це:
- тимчасові структури, які створюють для виконання конкретного завдання
  - структура, за якої керівнику делегують повноваження з управління певним типом продукції
  - структура, за якої одночасно виконується велика кількість програм
  - структура управління, яка формується за географічним розташуванням підприємства
143. У централізованій структурі керівник:
- залишає за собою право ухвалювати більшість рішень
  - надає перевагу самоконтролю працівників
  - керує творчим колективом
  - відрізняється демократичністю своїх поглядів
144. Для того, щоб певна група осіб була організацією, вона повинна відповідати таким вимогам:
- наявність принаймні двох осіб
  - наявність спільної мети та свідомо праця для її досягнення
  - наявність одного рівня кваліфікації та спеціалізації
  - наявність у кожної особи власної мети та свідомо праця для їх досягнення
  - відсутність спільних цілей
145. Найважливішими елементами організації є:
- працівники організації
  - визначення відповідності кількості та якості праці вимогам встановленої технології виконання роботи
  - мета і завдання організації
  - ділова оцінка персоналу
  - соціально-психологічний клімат в колективі
146. За підпорядкованістю між елементами структури розрізняють:
- лінійну організаційну структуру
  - бюрократичну організаційну структуру
  - функціональну організаційну структуру

- централізовану організаційну структуру
  - адаптивну організаційну структуру
147. До переваг централізованої організаційної структури слід віднести:
- рішення приймаються швидко
  - відсутність необхідності в розробці детальних планів
  - менеджери низової ланки схильні до ініціативної поведінки
  - рішення приймає особа, яка добре знає роботу всієї організації
  - усунення дублювання робіт
148. Стосовно неформальних груп в організації менеджеру варто:
- намагатись позбавитись від неформального лідера
  - визнавати їхнє існування
  - застосовувати авторитарні методи впливу
  - залучати до участі у виробленні управлінських рішень
  - розділяти і розосереджувати у різні відділи
149. Повноваження посадових осіб в організації визначаються:
- правилами та особистими якостями менеджера
  - політикою, процедурами та правилами
  - посадою, особистими якостями менеджера
  - посадою, рівнем централізації
  - лідерськими якостями працівника
150. Перевагами функціональної структури управління є:
- можливість поглибленої ділової і професійної спеціалізації персоналу
  - ясність в розподілі повноважень і відповідальності
  - хороші умови для впровадження внутрішньо-організаційного госпрозрахунку
  - можливість адекватного врахування регіональних умов бізнесу
  - створення умов для децентралізації в структурі управління

## Тема :: Мотивування як загальна функція менеджменту

151. Мотивація – це:
  - сукупність зовнішніх та внутрішніх рушійних сил, які стимулюють людину до діяльності
  - відчуття потреби в будь-чому
  - процес впливу на людину з метою спонукання її до дій
  - відокремлений вид управлінської діяльності, який передбачає виплату заробітку працівникові
152. Внутрішньою винагородою є:
  - почуття задоволення результатами роботи
  - заробітна плата
  - повага
  - просування по службі
153. Для того, щоб мотивувати працівників до підвищення продуктивності праці, згідно теорії Ф. Герцберга, необхідно:
  - зосередитися на мотиваційних факторах, не звертаючи увагу на гігієнічні
  - забезпечити, передусім, присутність гігієнічних факторів
  - забезпечити наявність не лише гігієнічних, а й мотивуючих факторів
  - немає правильної відповіді
154. Відчуття фізіологічного, соціального або психологічного дискомфорту через брак чогось; необхідність у чомусь, що потрібне для створення і підтримування нормальних умов життя і функціонування людини, – це:
  - потреби
  - інтереси
  - мотиви
  - стимули
155. Автором теорії мотивування, яка стверджує, що реалізація здібностей, мотивування діяльності залежать від прагнення індивіда досягнути успіху чи уникнути негативної оцінки, є:
  - Дж. Аткинсон
  - С. Адамс
  - Ф. Герцберг
  - А. Маслоу
156. Теорія справедливості стверджує, що:
  - зростання рівнів потреб не відбувається по вертикалі вгору, можливе задоволення кожної окремої потреби незалежно від інших
  - люди суб'єктивно визначають відношення отриманої винагороди до витрачених зусиль і зіставляють його з винагородою інших людей, які виконували аналогічну роботу
  - потреби вищих рівнів не мотивують людину взагалі або мотивують частково доти, доки не будуть задоволені потреби нижчих рівнів
  - якщо значення будь-якого з критично важливих для визначення мотивації чинників буде малим, то і мотивація буде слабкою, і результати праці низькими
157. Клейтон Альдерфер виділяв:
  - потреби в належності, повазі, самореалізації
  - альтруїстичні, практичні, симптоматичні потреби
  - мотиваційні та гігієнічні потреби
  - потреби в існуванні, спілкуванні, зростанні
158. Автором теорії мотивування, яка передбачає, що люди суб'єктивно оцінюють відношення отриманої ними винагороди до витрачених зусиль і зіставляють його з винагородою інших людей, які виконували аналогічну роботу, є:
  - А. Маслоу
  - С. Адамс
  - В. Врум
  - У. Оучі
159. Комплексна теорія мотивування, що включає в себе елементи теорії очікувань і справедливості розроблена:
  - А. Маслоу
  - С. Адамсом
  - В. Врумом
  - Л. Портером та Е. Лоулером
160. Потреби в успіху, потреби у владі, потреби в належності досліджував:
  - Д. Мак-Клелланд
  - А. Маслоу
  - К. Альдерфер
  - С. Адамс
161. Ф. Герцберг виокремив:
  - потреби у владі, успіху, приналежності
  - гігієнічні та мотиваційні фактори
  - потреби в існуванні, росту та зв'язку
  - немає правильної відповіді
162. Для задоволення соціальних потреб співробітників згідно теорії А. Маслоу необхідно:
  - підвищувати заробітну плату
  - давати співробітникам таку роботу, яка б дозволила їм спілкуватися
  - пропонувати підлеглим змістовну роботу
  - давати підлеглим складну та важку роботу, яка вимагає від них повної віддачі
163. Д. Мак-Клелланд досліджував:



- вторинні потреби
  - первинні потреби
  - фізіологічні потреби
  - гігієнічні потреби
164. Процес мотивації - це процес:
- визначення цілей і завдань організації
  - порівняння запланованого з тим, що реально досягнуто
  - спонукання себе та інших до продуктивнішої діяльності
  - поєднання мотивів з нормами поведінки в організації
165. До матеріальних належать такі стимули:
- грошові та негрошові
  - творчі, моральні
  - соціально-психологічні
  - гігієнічні, мотиваційні
166. Статусна мотивація:
- це прагнення до достатку, більш високого рівня життя
  - це прагнення зайняти вищу посаду, виконувати складнішу і відповідальнішу роботу
  - породжується змістом роботи, умовами організації робочого процесу
  - базується на загрозі покарання людини
167. Зазначте послідовність етапів мотиваційного процесу:
- визначення напрямку дій, виникнення потреб, виконання дій, задоволення потреб
  - виникнення потреб, пошук шляхів їх задоволення, визначення напрямку дій, виконання дій, задоволення потреб, одержання винагороди за виконані дії
  - виникнення потреб, їх підсилення за допомогою стимулів, виконання дій, одержання винагороди, задоволення потреб
  - виникнення потреб, пошук шляхів їх задоволення, визначення напрямку дій, здійснення дій, одержання винагороди за виконані дії, задоволення потреб
168. «Піраміду» потреб розробив:
- Д. Мак-Грегор у 1961 р.
  - А. Маслоу в 1943 р.
  - Ф. Герцберг у 1950 р.
  - Ф. Тейлор у 1920 р.
169. За теорією Ф. Герцберга, на мотивацію працівника впливають дві групи чинників:
- матеріальні та нематеріальні
  - економічні та соціально-психологічні
  - гігієнічні та мотиваційні
  - внутрішні та зовнішні
170. За теорією А. Маслоу, потреби задовольняються в такому порядку:
- від вищих до нижчих
  - від нижчих до вищих
  - від нижчих до вищих і в зворотному напрямку
  - потреби в безпеці, соціальні, у самовираженні, у повазі
171. За природою виникнення потреби поділяються на:
- первинні
  - вторинні
  - разові
  - періодичні
  - постійні
172. До змістових теорій мотивації слід віднести:
- теорію потреб А.Маслоу
  - теорію К.Альдерфера
  - теорію партисипативного управління
  - теорію очікувань В.Врума
  - теорію справедливості С.Адамса
173. За суб'єктом виявлення потреби є:
- особисті
  - приховані
  - суспільні
  - усвідомлені
  - неусвідомлені
174. За спрямованістю стимули поділяються на:
- особисті
  - групові
  - суспільні
  - заохочення
  - примус
175. За змістом стимули поділяються на:
- матеріальні
  - нематеріальні
  - суспільні
  - заохочення
  - примус

176. За способом впливу стимули поділяються на:
- прямі
  - непрямі
  - суспільні
  - заохочення
  - примус
177. За рівнем дієвості можна виокремлюють:
- матеріальні інтереси
  - трудові інтереси
  - статусні інтереси
  - пасивні інтереси
  - активні інтереси
178. Мотиви виконують такі функції:
- орієнтувальну
  - спонукальну
  - організаційну
  - координаційну
  - контролюючу
179. Ознаками мотиваційного вигорання працівника є:
- погіршення результатів праці
  - байдуже ставлення до роботи
  - підвищення продуктивності праці
  - поліпшення соціально-психологічного стану
  - емоційне піднесення
180. До процесуальних теорій мотивації слід віднести:
- теорію потреб А.Маслоу
  - теорію К.Альдерфера
  - теорію М.Мак-Клелланда
  - теорію очікувань В.Врума
  - теорію справедливості С.Адамса

## Тема :: Контролювання як загальна функція менеджменту

181. Певні показники результативності, яких необхідно досягнути, виражені кількісно та обмежені у часі, – це:
  - стандарти
  - завдання
  - орієнтири
  - плани
182. За критерієм часу здійснення контрольних операцій виділяють:
  - випереджаючий, поточний, заключний контроль
  - централізований та децентралізований контроль
  - суцільний, вибірковий та разовий контроль
  - фактичний, розрахунковий та аналітичний контроль
183. За рівнем охоплення підконтрольних об'єктів виокремлюють:
  - випереджаючий, поточний, заключний контроль
  - централізований та децентралізований контроль
  - суцільний, вибірковий та разовий контроль
  - фактичний, розрахунковий та аналітичний контроль
184. Послідовна перевірка усієї сукупності підконтрольних об'єктів, процесів та суб'єктів, – це:
  - суцільний контроль
  - вибірковий контроль
  - разовий контроль
  - заключний контроль
185. До параметрів ефективної системи контролю слід віднести:
  - численність критеріїв, точність
  - економічність, гнучкість
  - своєчасність зрозумілості
  - усі відповіді правильні
186. Методи контролю поділяються на:
  - випереджаючі, поточні, заключні
  - централізовані, децентралізовані
  - суцільні, вибіркові, разові
  - фактичні, розрахункові, аналітичні
187. Критерій ефективної системи контролю, який передбачає, що результати здійснення контролю повинні бути більшими за витрати, пов'язані з його впровадженням, називається:
  - точність
  - обґрунтованість критеріїв
  - економічність
  - стратегічна спрямованість
188. Вид контролю, який визначає міру придатності вхідних ресурсів організації для виготовлення продукту певної якості:
  - профілактичний
  - попередній
  - поточний
  - функціональний
189. Першим етапом процесу контролю є:
  - встановлення стандартів та вимірювання реальних процесів, що відбуваються в організації
  - порівняння результатів реального виконання із встановленими стандартами
  - розробка концепції проведення контролю
  - визначення відхилення
190. Вид контролю, для якого першочергове значення має зворотний зв'язок:
  - попередній
  - поточний
  - завершальний
  - фінансовий
191. Відсутність фільтрації інформації – це перевага такого методу вимірювання реальних процесів в організації, як:
  - статистичні звіти
  - усні звіти підлеглих
  - особисті спостереження
  - письмові звіти
192. Вид контролю, який здійснюється для оцінювання правильності виконання роботи підлеглими і узгодження розміру винагороди з результатами роботи:
  - попередній
  - поточний
  - завершальний
  - функціональний
193. Функція контролювання в організації:
  - забезпечує досягнення поставлених цілей
  - допомагає оцінити результати її діяльності загалом та структурних підрозділів зокрема
  - сприяє виявленню і аналізу факторів, що перешкоджають досягненню запланованих результатів
  - усі відповіді правильні
194. Заключним етапом процесу контролювання є:

- встановлення стандартів та вимірювання реальних процесів, що відбуваються в організації
  - порівняння результатів реального виконання із встановленими стандартами
  - реакція на порівняння
  - визначення відхилення
195. Керівник повинен встановлювати:
- жорсткі завищені стандарти
  - м'які досяжні стандарти, що можуть зменшуватися
  - м'які досяжні стандарти, що можуть збільшуватися
  - жорсткі, але досяжні стандарти
196. Перший етап контролю демонструє близькість функцій:
- організування та контролювання
  - мотивування та контролювання
  - планування та контролювання
  - усі відповіді правильні
197. До можливих реакцій на порівняння при здійсненні контролю слід віднести:
- нічого не робити
  - коригувати діяльність підлеглих
  - коригувати стандарти діяльності
  - усі відповіді правильні
198. Процес забезпечення досягнення цілей організації шляхом постійного спостереження за її діяльністю та усунення відхилень, які при цьому виникають:
- контроль
  - планування
  - мотивація
  - організування
199. Менеджери, звичайно, використовують такі методи вимірювання реальних процесів організації, як:
- особисті спостереження
  - статистичні звіти та усні звіти підлеглих
  - хронометраж
  - фотографію робочого часу
  - фотографію робочого дня
200. Отримання інформації на нарадах, в особистих бесідах, розмовах по телефону є прикладами:
- усних звітів підлеглих
  - особистих спостережень
  - статистичних звітів
  - письмових звітів підлеглих
201. Отримати уявлення про реальну діяльність підлеглих без фільтрації інформації дозволяють:
- усні звіти підлеглих
  - особисті спостереження
  - статистичні звіти
  - письмові звіти підлеглих
202. Коли результати реального виконання відповідають стандартам або коли відхилення від стандартів знаходяться в межах допустимого, менеджер може обрати один з варіантів дій:
- нічого не робити
  - коригувати діяльність підлеглих
  - коригувати стандарти діяльності
  - коригувати заходи
203. Якщо відхилення від стандартів перевищують допустимі межі через недоліки у роботі підлеглого, тоді менеджер має:
- нічого не робити
  - коригувати діяльність підлеглих
  - коригувати стандарти діяльності
  - коригувати заходи
204. Коли відхилення від стандартів з'являються внаслідок їх завищеності, менеджер має обрати один з варіантів дій:
- нічого не робити
  - коригувати діяльність підлеглих
  - коригувати стандарти діяльності
  - коригувати заходи
205. На контроль «входів» у систему, відслідковування якості та/або кількості «вхідних» ресурсів в організацію (фізичних, людських, інформаційних, фінансових тощо), перш ніж вони стануть частиною системи організації спрямований такий вид контролю:
- випереджаючий
  - поточний
  - заключний
  - оперативний
206. Контроль, що здійснюється безпосередньо в ході трансформаційного процесу, називається:
- випереджаючий
  - поточний
  - заключний
  - оперативний
207. Контроль, що проводиться вже після завершення трансформаційного процесу, називається:
- випереджаючий

- поточний
  - заключний
  - оперативний
208. До складових фінансового контролю не відноситься:
- фінансовий аналіз
  - бюджетування
  - аудит
  - порівняння
209. Незалежна формальна верифікація фінансових звітів і операційних видів діяльності організації – це:
- фінансовий аналіз
  - бюджетування
  - аудит
  - порівняння
210. Основними інструментами фінансового аналізу є:
- аналіз фінансової звітності організації
  - аналіз фінансових коефіцієнтів
  - аналіз ризиків
  - оцінка конкурентоспроможності
  - прогнозування

## Тема :: Управління організаційними конфліктами

211. Зіткнення протилежних поглядів, інтересів і дій окремих людей та груп – це:
  - конфлікт
  - компроміс
  - консенсус
  - суперечність
212. Конфлікт починається з:
  - конфліктної ситуації
  - суперечки
  - різних інтересів
  - різних точок зору
213. Об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у «боротьбу» – це:
  - об'єкт конфлікту
  - суб'єкт конфлікту
  - предмет конфлікту
  - причина конфлікту
214. Суперечливі позиції сторін щодо того чи іншого питання, рішення, події; прагнення до протилежних цілей – це:
  - конфліктна ситуація
  - суб'єкт конфлікту
  - предмет конфлікту
  - причина конфлікту
215. До позитивних функцій конфлікту відносяться:
  - розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами
  - діагностика можливостей опонентів
  - великі емоційні та матеріальні витрати для участі у конфлікті
  - плинність кадрів, зниження рівня дисципліни праці
  - погіршення соціально-психологічного клімату в колективі
216. До негативних функцій конфлікту відносяться:
  - вороже ставлення до переможених
  - складне і довготривале відновлення ділових стосунків
  - згуртування колективу організації у протиборстві із зовнішніми труднощами
  - стимулювання до змін і розвитку
  - виявлення управлінських проблем в організаціях
217. Вказати внутрішньоорганізаційні конфлікти:
  - внутрішньоособистісні
  - міжособистісні
  - зовнішні
  - міжгалузеві
  - з конкурентами
218. Види внутрішньоособистісних конфліктів:
  - «наближення – наближення»
  - «наближення – віддалення»
  - групові
  - міжгрупові
  - міжгалузеві
219. Форми проявів внутрішньоособистісних конфліктів, за допомогою яких можна відшукати їх у себе або в інших людей:
  - неврастенія
  - ейфорія
  - складне і довготривале відновлення ділових стосунків
  - вороже ставлення до переможених
  - суперечка
220. Роздратованість, пригнічений настрій, зниження працездатності, поганий сон, головний біль – це:
  - неврастенія
  - ейфорія
  - регресія
  - проекція
221. Примітивні форми поведінки, ухиляння від відповідальності:
  - неврастенія
  - ейфорія
  - регресія
  - проекція
222. Приписування негативних якостей іншому, необґрунтована критика інших:
  - неврастенія
  - ейфорія
  - регресія
  - проекція
223. Неадекватне самовиправдання своїх вчинків і дій:
  - раціоналізм
  - ейфорія

- регресія
  - проекція
224. Зробити вибір на користь якогось варіанту і приступити до його реалізації – це:
- компроміс
  - ухиляння
  - переорієнтація
  - сублімація
225. Ухиляння від розв'язання проблеми – це:
- компроміс
  - ухиляння
  - переорієнтація
  - сублімація
226. Зміна домагань по відношенню до об'єкта, що спричинює внутрішню проблему – це:
- компроміс
  - ухиляння
  - переорієнтація
  - сублімація
227. Переведення психічної енергії в інші сфери діяльності (заняття мистецтвом, спортом, музикою тощо) – це:
- компроміс
  - ухиляння
  - переорієнтація
  - сублімація
228. Відхід від дійсності, віддавання мріям, фантазіям – це:
- компроміс
  - ідеалізація
  - витіснення
  - корекція
229. Придушення почуттів, прагнень, бажань – це:
- компроміс
  - ідеалізація
  - витіснення
  - корекція
230. Конфлікти як протиріччя між очікуваннями, вимогами окремої особистості та сформованими в групі нормами поведінки й праці – це:
- міжорганізаційні конфлікти
  - міжособистісні конфлікти
  - конфлікти між особистістю і групою
  - внутрігрупові конфлікти
231. Включеність у конфлікт усієї групи, утворення мікрогруп, які починають діяти як суб'єкти конфлікту – це:
- внутрішньоособистісні конфлікти
  - міжособистісні конфлікти
  - конфлікти між особистістю і групою
  - внутрігрупові конфлікти
232. Конфлікти між формальними і неформальними групами працівників в організації:
- міжгрупові конфлікти
  - міжособистісні конфлікти
  - конфлікти між особистістю і групою
  - внутрігрупові конфлікти
233. Конфлікти, які розгортаються у формі конкуренції між організаціями:
- міжгрупові конфлікти
  - міжособистісні конфлікти
  - конфлікти між особистістю і групою
  - міжорганізаційні конфлікти
234. За управлінським статусом учасників конфлікти поділяються на:
- «вертикальні»
  - «горизонтальні»
  - конфлікти між особистістю і групою
  - міжорганізаційні
  - міжгрупові
235. Види конфліктів за безпосередніми причинами виникнення:
- інформаційні конфлікти
  - конфлікти ролей
  - конфлікти між особистістю і групою
  - міжорганізаційні
  - міжгрупові
236. За ознакою «об'єктивність — суб'єктивність причини» конфлікти бувають:
- ділові
  - емоційні
  - конфлікти між особистістю і групою
  - міжорганізаційні
  - міжгрупові
237. За тривалістю перебігу конфлікти бувають:

- короткочасні
- зтяжні
- міжособистісні
- міжорганізаційні
- міжгрупові

238. За ступенем впливу на колектив виокремлюють:

- конфлікти, що лихоманять організацію
- руйнівні конфлікти
- міжособистісні конфлікти
- міжорганізаційні конфлікти
- міжгрупові конфлікти

239. Причини виникнення конфліктів, пов'язаних із психологічними особливостями учасників управлінського процесу:

- недоліки в організації управління
- нечітко визначені права і обов'язки
- ціннісні чинники
- чинники відносин
- неритмічність і нестабільність режиму праці

240. Проявом порушення службової етики керівником є:

- грубість, зверхність, зневажливе ставлення до підлеглих
- нетерпимість до точок зору, відмінних від власної
- порушення законів
- порушення трудової дисципліни



## Тема :: Інформація і комунікації в менеджменті

241. Комунікації це:
  - сукупність індивідів, які постійно взаємодіють між собою на основі створених та функціонуючих інформаційних каналів
  - способи і прийоми впливу керуючої системи на керовану
  - обмін інформацією між двома і більше особами, на основі якої керівник отримує дані, необхідні для прийняття рішень, і доводить їх до працівників організації
  - немає правильної відповіді
242. До умов необхідних для здійснення процесу комунікації слід віднести:
  - наявність відправника і одержувача
  - наявність каналу комунікації, наявність повідомлення
  - наявність зворотного зв'язку
  - усі відповіді правильні
243. Засіб, за допомогою якого відбувається переміщення повідомлення від відправника до одержувача:
  - комунікаційний бар'єр
  - шум
  - канал комунікації
  - кодування
244. До факторів, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації, слід віднести:
  - семантичні бар'єри, поганий зворотний зв'язок
  - інформаційні перевантаження, фільтрація
  - вибіркове сприйняття, культурні відмінності між відправником і одержувачем
  - усі відповіді правильні
245. Базовим елементом процесу комунікації є:
  - зародження ідеї
  - кодування та вибір каналу
  - повідомлення
  - декодування
246. Перепони на шляху міжособистісних комунікацій, обумовлені впливом інтонації та жестів на розуміння змісту повідомлення:
  - бар'єри, обумовлені сприйняттям
  - семантичні бар'єри
  - невербальні перепони
  - погане слухання
247. Комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів:
  - перешкоди під час сприйняття
  - невербальні перешкоди
  - поганий зворотний зв'язок
  - семантичні перешкоди
248. Першим етапом комунікаційного процесу є:
  - передача повідомлення через канал
  - кодування та вибір каналу
  - усвідомлення змісту ідеї відправника
  - формування концепції обміну інформацією
249. Перевагою усної комунікації є:
  - хороший зворотний зв'язок
  - незмінність впродовж тривалого часу
  - спроможність піддаватись перевірці
  - ретельне формулювання
250. Зворотний зв'язок в комунікаційному процесі – це:
  - інформаційні перенавантаження в системі комунікацій
  - процес декодування отриманої інформації
  - реакція на отримане повідомлення
  - реакція відправника інформації
251. Соматичні проблеми в комунікаціях пов'язані з пов'язані:
  - невмінням слухати
  - вибором символів, що найточніше відображали б бажаний зміст
  - ступенем впливу повідомлення на поведінку суб'єкта
  - точністю передачі комунікаційних символів
252. Комунікації бувають:
  - внутрішньоособистісні
  - ліберальні
  - неформальні
  - функціональні
253. Повідомлення, відправник, канал зв'язку, одержувач – це елементи процесу:
  - керівництва
  - мотивування
  - комунікації
  - планування
254. Групові дискусії, розповсюдження чуток, промови відносяться до:

- невербальної комунікації
  - усної комунікації
  - письмової комунікації
  - немає правильної відповіді
255. Перевагами усних комунікацій над письмовими є:
- можливість доведення до багатьох працівників
  - об'ємність інформації
  - забезпечення глибокого взаєморозуміння
  - швидкість формулювання повідомлення
256. Вдосконалення міжособових комунікацій можливе на основі:
- об'єктивної оцінки трудомісткості управлінської функції
  - використання зрозумілої мови, міміки, жестів
  - вдосконалення документообігу
  - швидкого формулювання повідомлень
257. Особа, яка генерує ідею або збирає, опрацьовує інформацію та передає її:
- відправник
  - одержувач
  - посередник
  - контактор
258. До централізованих комунікаційних мереж слід віднести:
- рівноправну комунікаційну мережу
  - ланцюгову комунікаційну мережу
  - комунікаційну мережу «коло»
  - комунікаційну мережу «колесо»
259. Комунікації передбачені організаційною структурою:
- формальні
  - неформальні
  - прості
  - складні
260. В організації інформація за змістом буває:
- недостовірною
  - спеціальною
  - надлишковою
  - технологічною
261. Інформація, яка стосується вирішуваної проблеми, у менеджменті називається:
- релевантною
  - службово-інформаційною
  - адміністративною
  - достовірною
262. Комунікаційний стиль, який передбачає, що керівник вказує як працівники повинні виконати свою роботу:
- обвинувачення
  - директивний
  - переконання
  - вирішення проблеми
263. Здатність поставити себе на місце співрозмовника, врахувати його особливості характеру, – це:
- фільтрація інформації
  - семантика
  - емпатія
  - альтруїзм
264. В організації документація за призначенням буває:
- типовою
  - таємною
  - простою
  - службово-інформаційною
265. До організаційних документів не належать:
- штати закладів
  - порядок і правила діяльності
  - статuti установ
  - оголошення про початок розпродажів
266. Діловодство – це діяльність пов'язана з:
- рухом документів між ланками управління з моменту їх отримання або створення до виконання чи відсилання
  - визначенням необхідних обсягів та видів інформації та вибір джерел її отримання і форм зберігання
  - створенням документів та організацією роботи з ними в процесі управління
267. Позитивними характеристиками неформальних комунікацій є:
- оперування, як правило, останніми новинами
  - посилення зв'язку із зовнішнім середовищем
  - якісне збереження інформації
  - швидкість передавання інформації
268. Основні перепони в організаційних комунікаціях:
- незадовільна структура управління організацією
  - недостатня кількість переконливих аргументів у повідомленнях

- інформаційне перевантаження
  - низька заробітна плата підлеглих
  - високий рівень спеціалізації працівників
269. Підвищенню ефективності комунікацій сприяють:
- регулювання інформаційних потоків
  - використання емпатії
  - вибіркове сприйняття
  - фільтрація інформації
  - культурні відмінності
270. До способів подолання перепон при міжособистісних комунікаціях належать:
- ефективне застосування графічних методів
  - симпатія і відкритість до співрозмовника
  - раціоналізація структури комунікаційного процесу
  - врахування інтелектуального рівня співрозмовника
  - поганий зворотній зв'язок

## Тема :: Керівництво та лідерство

271. Аргументований активний вплив за допомогою логічних способів, що базується на передачі точки зору впливаючого, при якому виконавець розуміє, що він робить і чому, - це:
- вплив через залучення до участі
  - вплив через переконання
  - вплив через навіювання
  - вплив через примус
272. Психологічний прийом, за допомогою якого працюючі стають безпосередніми учасниками підготовки рішень та інших заходів, називається:
- вплив через залучення до участі
  - вплив через переконання
  - вплив через навіювання
  - вплив через примус
273. Влада є:
- знаряддям впливу
  - засобом досягнення цілей
  - способом вирішення проблем
  - впорядкованою сукупністю органів управління
274. Вплив на підлеглого через страх характеризує:
- владу засновану на винагороді
  - еталонну владу
  - владу, що ґрунтується на примусі
  - законну владу
275. Влада, яка ґрунтується на впевненості підлеглого про наявність у керівника спеціальних знань і вмінь, які дадуть йому змогу задовольнити свої потреби, - це:
- влада заснована на винагороді
  - експертна влада
  - влада, що ґрунтується на примусі
  - законна влада
276. Вид влади, що формується на засадах харизми, тобто на силі особистих якостей або здібностей лідерів, називається:
- влада заснована на винагороді
  - експертна влада
  - влада, що ґрунтується на примусі
  - еталонна влада
277. Обмежений час впливу характерний для:
- влади, що базується на винагороді
  - експертної влади
  - еталонної влади
  - законної влади
278. Вид влади, що базується на поведінці підлеглих, яка відображає дотримання встановлених стандартів:
- дисциплінарна
  - еталонна
  - експертна
  - традиційна
279. Влада застосована на винагороді:
- формується на засадах харизми, тобто на силі особистих якостей або здібностей лідера
  - ґрунтується на переконанні підлеглого у праві керівника давати розпорядження, які підлеглий зобов'язаний виконувати
  - передбачає використання керівником бажання підлеглих отримати винагороду в обмін на якісно виконане завдання (роботу)
  - ґрунтується на впевненості підлеглого щодо наявності у керівника спеціальних знань і вмінь, які дадуть підлеглому змогу задовольнити свої потреби
280. Законна влада:
- передбачає використання керівником бажання підлеглих отримати винагороду в обмін на якісно виконане завдання
  - формується на засадах харизми, тобто на силі особистих якостей або здібностей лідера
  - ґрунтується на впевненості підлеглого, що у керівника є спеціальні знання і вміння, які дадуть йому змогу задовольнити свої потреби
  - ґрунтується на переконанні підлеглого у праві керівника давати розпорядження, які підлеглий зобов'язаний виконувати
281. Модель лідерства, за якої передбачається, що спосіб життя лідера ідентичний способу життя будь-якого члена соціальної групи, називається:
- «один із нас»
  - «кращий із нас»
  - «втілення чеснот»
  - «виправдання наших очікувань»
282. Стиль керівництва, який доцільно застосувати в форс-мажорних ситуаціях:
- демократичний
  - авторитарний

- ліберальний
  - змішаний
283. Влада, що може викликати у підлеглих негативну реакцію, - це влада:
- примусу
  - винагороди
  - еталонна
  - законна
284. Стиль керівництва, спрямований на участь членів колективу в обговоренні важливих питань його функціонування, - це:
- демократичний
  - авторитарний
  - ліберальний
  - патріархальний
285. До основних якостей лідера слід віднести:
- чесність
  - комунікабельність
  - активність
  - усі відповіді правильні
286. Стиль керівництва, за якого керівник централізує повноваження і позбавляє підлеглих свободи у прийнятті рішень, - це:
- демократичний
  - анархічний
  - авторитарний
  - ліберальний
287. Фактична відмова від активного впливу на підлеглих, уникання прийняття рішення, невтручання і потурання підлеглим притаманні:
- авторитарному управлінню
  - анархічному управлінню
  - демократичному управлінню
  - ліберальному управлінню
288. Стиль керівництва, коли керівник у своїх діях прагне достатньою мірою поєднати орієнтацію як на інтереси людини так і на виконання завдання:
- «золота середина»
  - «команда»
  - «тепла компанія»
  - «невтручання»
289. Модель лідера, яка передбачає, що лідер є носієм загальнолюдських норм моралі:
- «втілення чеснот»
  - «один з нас»
  - «кращий з нас»
  - «виправдання наших очікувань»
290. Авторитарний стиль керівництва:
- характеризується високим рівнем децентралізації повноважень, вільним прийняттям рішень і виконанням завдань, оцінкою роботи після її завершення
  - полягає в тому, що керівник прагне виконати свої функції в умовах значної свободи дії своїх підлеглих
  - ґрунтується на тому, що керівник має достатню владу, щоб нав'язати свою волю підлеглим
  - усі відповіді правильні
291. Харизматична влада – це теж саме, що й:
- експертна влада
  - традиційна влада
  - еталонна влада
  - інформаційна влада
292. Одна з агресивних форм впливу:
- підкуп
  - переконання
  - погроза
  - маніпулювання
293. Повний авторитет керівника:
- визначається комплексом його особистих якостей як людини, таких рис, як людяність, толерантність, етичність тощо
  - впливає з його прав як посадової особи розпоряджатися підлеглими, давати їм завдання, вимагати їх виконання тощо
  - виявляється при поєднанні формального і особистого авторитетів особи, яка займає керівну посаду
  - немає правильної відповіді
294. Стиль керівництва «невтручання» передбачає:
- низький рівень турботи про виробництво та людей
  - високий рівень турботи про людей
  - зосередження уваги на результатах діяльності
  - орієнтацію як на інтереси людини, так і на виконання завдання
295. Стиль керівництва, що характеризується високим рівнем децентралізації повноважень, вільним прийняттям рішень і виконанням завдань, оцінкою роботи після її завершення:
- авторитарний

- демократичний
  - ліберальний
  - змішаний
296. Цілеспрямована дія впливаючого на виконавця шляхом зосередженого впливу на його психіку з метою вселити впевненість виконавця у собі - це:
- вплив через залучення до участі
  - вплив через переконання
  - вплив через навіювання
  - вплив власним прикладом
297. Стиль «убоге керування»:
- означає відсутність філософії керівництва
  - зорієнтований на потреби співробітників
  - виникає, коли менеджмент орієнтується насамперед на ефективність операцій
  - передбачає мінімальні зусилля менеджменту
  - вважається найбільш ефективним
298. Керівники, що належать до експлуататорсько-авторитарної системи Р. Лайкерта:
- самі визначають групові цілі
  - самостійно приймають рішення
  - орієнтуються на групові рішення й участь працівників в прийнятті рішень
  - використовують двостороннє спілкування і допускають деяку довіру між керівниками і підлеглими
  - дозволяють підлеглим обмежено брати участь у прийнятті рішень
299. Інструментальний стиль подібний стилю, що орієнтований на:
- залучення працівників до прийняття рішень
  - досягнення
  - працівників
  - завдання
  - роботу
300. Основними характеристиками анархічного управління є:
- керівник сам приймає рішення
  - невтручання і потурання підлеглим
  - фактична відмова від активного впливу на підлеглих
  - керівник мобілізує групу на колективну розробку рішень
  - розпорядження не підлягають обговоренню