

1. Суть поняття "процес управління"

- це вид управлінської діяльності, що виконується керівниками підприємства
- це сукупність послідовних дій, функцій для досягнення бажаного результату
- це управлінська процедура відносно предмета процесу управління
- це аналіз господарської діяльності підприємства

2. Процес менеджменту включає здійснення чотирьох основних функцій, це:

- планування, коригування, оцінювання, контролювання
- планування, контролювання, інформування, мотивування
- планування, контролювання, мотивування, коригування
- планування, організування, мотивування, контролювання

3. Предметом управлінського процесу є:

- інформація
- ресурси
- функції
- технологія

4. Перелік етапів процесу управління:

- встановлення мети впливу, збір інформації, оцінка ситуації, прийняття рішення
- постановка мети впливу, оцінка ситуації, визначення проблеми, управлінське рішення
- постановка мети, інформаційне забезпечення, аналітична діяльність
- встановлення мети, інформаційне забезпечення, оцінка ситуації, управлінське рішення

5. Функції управління...

- це специфічні види управлінської діяльності, із допомогою, яких суб'єкт управління впливає на об'єкт управління для досягнення мети організації
- це основні правила управління, застосування яких забезпечує ефективне управління
- це стабільні дії, що повторюються в діяльності суб'єкта управління
- це види управлінської діяльності, що виконуються суб'єктом управління

6. Функція управління передбачає розробку цілей та завдань управління через...

- планування
- мотивування
- організацію
- контроль

7. Функція планування визначає

- чому виникли відхилення поточних показників
- як стимулювати персонал
- якими повинні бути цілі організації та що потрібно робити для їх досягнення
- чи потрібно вирішувати конфлікт

8. Функція мотивації передбачає

- координацію різних процесів праці та її результатів у різних сферах діяльності
- розробку і використання стимулів до ефективної взаємодії суб'єктів та об'єктів спільної діяльності
- використання поточних завдань із усуненням відхилень
- спостереження за об'єктом управління

9. Стратегічне планування полягає...

- у розробці планів на всіх рівнях управління підприємством та за всіма напрямками його діяльності на короткі періоди часу
- у правильному формуванні механізмів реалізації стратегії та використанні адміністративних важелів на основі, тактики, політики, процедур і правил

- у процесі виконання сукупності систематизованих і взаємопов'язаних робіт, пов'язаних із визначенням довгострокових цілей і напрямків діяльності підприємства
- у наборі керівництва певних дій і рішень, які обумовлюють розробку специфічних стратегій на допомогу організації в досягненні рішень

10. Суть поточного планування полягає...

- у розробці планів на всіх рівнях управління підприємством та за всіма напрямками його діяльності на короткі періоди часу
- у правильному формуванні механізмів реалізації стратегії та використанні адміністративних важелів на основі, тактики, політики, процедур і правил
- у повсякденному плануванні менеджером господарських процесів та виконання об'єктом управління запланованих завдань і рішень
- у наборі керівництва певних дій і рішень, які обумовлюють розробку специфічних стратегій на допомогу організації в досягненні рішень

11. Основна, генеральна ціль організації - ...

- завдання
- стратегія
- місія
- процедура

12. Бізнес-план підприємства потрібен...

- для підприємців як орієнтир у подальшій діяльності
- для компаньйонів, яких доцільно залучати до справи
- для податкової служби
- для пенсійного фонду

13. Централізація влади - це...

- розподіл влади на різних рівнях управління
- концентрація прав на нижчому рівні управління
- розподіл відповідальності між рівнями управління
- концентрація прав на прийняття рішень на вищому рівні управління

14. Із чим можна порівняти організаційну структуру?

- зі скелетом конструкції підприємства
- із головою підприємства Мета контролю:
- із базою підприємства
- з основою підприємства

15. Найпростіший тип організаційної структури:

- лінійна
- матрична
- функціональна
- дивізійна

16. Мета контролю:

- забезпечення досягнення головної мети підприємства
- розкриття перспектив діяльності
- аналіз можливих цілей діяльності
- забезпечення обліку інформацією між рівням управління

17. Контроль, що охоплює кожну, роботу і кожну одиницю виробленої продукції -...

- вибірковий.
- централізований
- суцільний (тотальний)
- контроль процесів

18. Чи пов'язані принципи менеджменту з методами та метою управління?

- так, пов'язані
- ні, але іноді, за певних умов, можуть бути пов'язані

- ні, ніколи не можуть бути пов'язані
- так, але взаємозв'язок прослідковується тільки з метою управління

19. Методи управління, які ґрунтуються на владі, підлеглості та дисципліні -...

- адміністративні
- соціальні
- економічні
- психологічні

20. Управлінське рішення – це...

- управлінська дія
- людська інтуїція
- вибір альтернативи
- людська логіка

21. Поняття “інформація” відповідно до Закону України “Про інформацію”...

- інформація пояснює спілкування в процесі управління між керуючою та керованою системами
- інформація розглядається як спілкування з допомогою слів, символів, жестів
- це документовані або публічно оголошені відомості про події та явища, що відбуваються у суспільстві, державі та навколишньому природному середовищі
- це дані, що використовуються в комунікаційному процесі для прийняття рішень, у плануванні, організації, мотивації та контролі; виступають як поєднальний процес

22. Інформація – це..

- сукупність даних про стан керованої і керуючої систем, а також зовнішнього середовища.
- сукупність структур, що призначені для збору, передачі, обробки, зберігання та представлення даних, необхідних для управління
- максимальна насиченість документів при їх мінімальному обсязі
- кількісні та якісні показники діяльності об'єкта управління

23. Вимога, що передбачає необхідність подавати інформацію у формі, що не потребує додаткового опрацювання

- доступність
- повнота
- достатність
- точність

24. Вимога, що висувається до інформації, що передбачає однозначний зміст і не допускає різних тлумачень?

- доступність
- оперативність
- достатність
- точність

25. Вимога, що передбачає достатність кількості інформації для прийняття рішення

- корисність
- повнота
- своєчасність
- точність

26. Вид інформації, що публічно поширюється друковано та візуально

- статистична
- правова
- масова
- інформація про особу

27. За якою ознакою інформація поділяється на зовнішню та внутрішню...

- за характером реєстрації
- за напрямком руху
- за роллю в процесі управління
- за джерелами виникнення

28. Інформація, яка відображає дані про права, обов'язки, відповідальність

- адміністративна
- довідкова
- планово-економічна
- бухгалтерська

29. Інформаційна система - це...

- сукупність структур, що призначені для збору, передачі, обробки, зберігання та представлення інформації, необхідної для управління
- повідомлення, яке дає можливість усунути невизначеність знань у користувача про стан об'єкта
- сукупність відомостей про стан об'єкта, суб'єкта управління та зовнішнього середовища
- основна характеристика завантаження управлінських робітників та продуктивності технічних засобів управління

30. Комунікація – це...

- процес обміну інформацією, на основі чого огримують дані, необхідні для прийняття рішень
- сукупність відомостей, даних, повідомлень, що є об'єктом зберігання, передавання та перетворення
- властивість будь-якої системи здійснювати конкретний вплив на хід свого розвитку в процесі досягнення поставленої мети
- засоби впливу органів управління на керовані об'єкти

31. Види комунікації за обсягом і місцем отримання інформації..

- вертикальна та горизонтальна
- формальна та неформальну
- організаційна та міжособистісна
- вербальна та невербальна

32 . Комунікації за спрямованістю...

- вертикальна та горизонтальна
- формальна та неформальну
- організаційна та міжособистісна
- вербальна та невербальна

33. Міжособові комунікації – це...

- засоби і форми комунікації, в яких повідомлення призначене групі людей
- засоби і форми вербальної та невербальної інформації
- сукупність інформації, призначеної для передачі зодного рівня управління на інший
- засоби і форми комунікації, в яких повідомлення адресовано цілком конкретному індивіду

34. Етап комунікаційного процесу, на якому здійснюється процес фізичної передачі повідомлення отримувачу – це...

- кодування
- декодування
- передача інформації
- зворотний зв'язок

35. Канал передачі інформації – це...

- засіб передачі інформації

- відповідь отримувача відправнику
- символи, з допомогою яких ідея перетворюється в повідомлення
- відбір інформації

36. Процес, з допомогою якого приймач повідомлення переводить одержані символи в конкретну інформацію та інтерпретує її значення...

- кодування
- повідомлення
- декодування
- зворотний зв'язок

37. Відокремлена, організаційно сформована група людей, об'єднаних спільною діяльністю

- формальна група
- структура колективу
- неформальна група
- трудовий колектив

38. Тип внутрішньої або неформальної структури базується на певних, соціально зумовлених цінностях, нормах, очікуваннях, які поділяють члени колективу

- соціально-психологічна
- статеві-вікова
- соціально-кваліфікаційна
- адміністративно-виробнича

39. Формальна група, члени якої разом працюють над одним і тим самим завданням...

- функціональна група
- громадська організація
- робоча група
- комітет

40. Група, яка складається із керівника і спеціалістів підрозділу, які працюють над загальною функцією управління і мають спільні інтереси

- група керівників
- виробнича група
- функціональна група
- комітет

41. Укажіть найпершу причину вступу до неформальної групи

- задоволення потреб у почутті належності
- потреба у спілкуванні
- потреба у захисті
- потреба у допомозі керівника

42. Групи, психологія якої поведінка яких є важливою для індивіда

- нереферентні групи
- робочі групи
- референтні групи
- командні групи

43. Інтеграція – це...

- це тенденція, спрямована на зміцнення психологічної єдності членів групи, стабілізацію та впорядкування міжособистісних стосунків
- це характер взаємовідносин між людьми, настрої, що переважають у колективі, задоволеність працівників роботою та професією
- це відносини, які встановлюються між різними елементами і зв'язки між ними, що мають функціональний характер і виникають між різними людьми через випадкові обставини

- поведінка в групі, що ґрунтується на розумінні спільних завдань діяльності та відповідальному ставленні до справи

44. Соціально-психологічний клімат у колективі - це....

- відносини, які встановлюються між різними елементами, і зв'язки між ними, що мають функціональний характер і виникають між різними людьми через випадкові обставини
- взаємодія різних елементів структури, відповідність поведінки різних людей у групі, у спілкуванні
- поведінка в групі, що ґрунтується на розумінні спільних завдань діяльності та відповідальному ставленні до справи
- характер взаємовідносин між людьми, настрої, що переважають у колективі, задоволеність працівників роботою і професією

45. Лідер у перекладі з англійської мови...

- вести, керувати
- поведінка індивіда
- особа, яка очолює організацію
- можливість впливати на поведінку інших

46. Лідерство – це...

- здатність впливати на поведінку окремих осіб чи робочої групи особистими якостями, які відповідають зовнішнім і внутрішнім потребам групи
- процес впливу на підлеглих з допомогою формальних важелів для забезпечення виконання ними офіційно визначених доручень і вирішення певних завдань
- системна поведінка керівника щодо безпосередньо підпорядкованих йому управлінських працівників
- сукупність типових і відносно стабільних прийомів впливу керівника на підлеглих з метою ефективного виконання управлінських функцій і виробничих завдань

47. Риси притаманні авторитарному стилю керівництва

- обсяги роботи - низькі, якість роботи в колективі - найменша
- цілеспрямованість членів колективу- відсутня
- стосунки в групах колективу - найкращі
- у колективі спостерігаються напружені стосунки, агресивність, низька мотивація

48. Відсутність згоди між двома і більше сторонами – це...

- інтрига
- компроміс
- ухиленн
- конфлікт

49. При якому виді конфлікту виникає зіткнення особистостей?

- внутрішньоособистісному
- міжособовому
- конструктивному
- деконструктивному

50. Стрес – це...

- зіткнення
- напруга
- дія
- непередбачені обставини

51. З допомогою яких механізмів регулюються поведінка у ситуаціях, коли інтенсивність потреби наростає, а умови її задоволення відсутні?

- конфліктів
- психологічного захисту
- спостереження
- експерименту

52. Психологічний захист - це...

- заперечення

- проєкція
- раціоналізація та заміщення
- конфлікт

53. Людина керується здібностями...

- інтелектом, логікою, пам'яттю
- **здатками, схильністю, інтересом**
- потягом, бажанням
- емоціями та почуттями

54. Індивідуально-психологічні особливості особистості...

- **характер, темперамент**
- пізнання, емоції
- відчуття та сприймання
- пам'ять, увага

55. Акцентуації характеру - це...

- актор, вчитель, учень
- інтроверти та екстраверти
- **чуттєві та емоційні**
- егоїсти та альтруїсти

56. Активні темпераменти –це...

- **холерики і сангвініки**
- сангвініки і флегматики
- флегматики і меланхолики
- меланхолики і сангвініки

57. Усне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмету спілкування – це...

- невербальна комунікація
- **вербальна комунікація**
- мова жестів
- постава і хода

58. Обмін інформацією між людьми за допомогою немовних комунікативних елементів, які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень - це...

- **невербальна комунікація**
- вербальна комунікація
- спілкування
- мова

59. Мотив – це...

- форма прояву пізнавальної потреби особистості, яка спрямована на той чи інший предмет
- бажання задоволення потреб, яке ґрунтується на відчутті нестачі чого-небудь
- здібність людини, яка визначає успіх у її діяльності
- **внутрішнє спонування до діяльності, пов'язане із задоволенням визначених потреб**

60. Внутрішньоособистісний конфлікт – це...

- гостре негативне переживання, викликане боротьбою структур внутрішнього світу особистості
- стан тривоги, викликаний майбутньою складною ситуацією
- **зіткнення протилежно-спрямованих мотивів особистості**
- внутрішні коливання особистості

61. Що можна вважати початком визнання управління наукою в історії розвитку менеджменту

- експерименти Р. Оуна
- **публікацію книги Ф. Тейлора «Принципи наукового управління»**

- публікація книги Н. Макіавеллі «Государь»
- теорія «виробничої бюрократії»

62. Що передбачає організаційна структура раціональної бюрократії

- виникнення наукових форм бізнесу
- забезпечення нормальних взаємовідносин у колективі
- удосконалення соціальної організації
- чіткий поділ праці та ієрархічність рівнів управління

63. Основою якого наукового підходу є вміння керівника правильно оцінювати обставини та умови, в яких працює організація

- ситуаційного
- системного
- комплексного
- процесного

64. Яка із вимог управлінського рішення означає обов'язковість

- повноважність
- компетентність
- відповідальність
- директивність

65. Що проводиться на стадії підготовки управлінського рішення

- економічний аналіз ситуації, пошук, збирання та обробка інформації, формування проблеми
- розробка та оцінка альтернативних рішень і вибір критеріїв вибору оптимального рішення
- економічний аналіз ситуації, розробка та оцінка альтернативних рішень
- розробка тактики та оперативних дій менеджера

66. Якій категорії відповідає дане визначення «Це вольовий акт втручання суб'єкта управління в діяльність об'єкта управління для виходу із певної ситуації»

- плануванню діяльності організації
- управлінським методам
- управлінському рішення
- принципам управління

67. Суть якої вимоги розкриває визначення «Управлінські рішення необхідно приймати в запрограмованому порядку або в момент виникнення проблеми»

- цілеспрямованості
- оптимальності
- однозначності
- своєчасності

68. До якого виду рішень можна віднести рішення щодо розв'язання довготривалої та складної проблеми, що виникла у керівника спонтанно

- до планових
- до евристичних
- до організаційних
- до контрольних

69. До якого контролю належить контролювання працівником власних дій, операцій щодо надання туристичних послуг

- до самоконтролю
- до підсумкового
- до поточного
- до централізованого

70. Що є сенсом існування та функціонування суб'єкта управління

- вплив на об'єкт управління
- зміна свого стану
- вплив на зовнішнє середовище
- вплив на внутрішнє середовище

71. Яка із вимог управлінського рішення означає професіоналізм

- повноважність
- компетентність
- відповідальність
- директивність

72. Які фактори відносять до внутрішнього середовища організації

- організаційна структура організації
- природні умови
- громадська думка
- захисники природного середовища

73. В якому документі описані основні завдання, повноваження, обов'язки і права посад в організації

- в розпорядженні
- в положенні
- в наказі
- в посадовій інструкції

74. Яку кількість принципів управління запропонував А. Файоль, яким і до сьогодні керуються в своєму управлінні менеджери

- 10
- 4
- 14
- 20

75. Що означає поняття «управлінське рішення»

- план дій
- управлінська дія, вольовий акт
- людську інтуїцію
- людську логіку

76. Укажіть процесуальні теорії мотивації

- теорія Мак-Клеланда
- піраміда потреб А. Маслоу
- теорія справедливості та теорія очікування Х. Врума
- теорія Мак-Грегора

77. У чому полягає відмінність стимулювання від мотивування

- стимулювання – це один із засобів мотивування
- немає ніякої відмінності
- реакція людини на окремі стимули не піддається свідомому контролю
- це один із засобів організації

78. Укажіть змістовні теорії мотивації

- піраміда потреб А. Маслоу
- теорія справедливості та теорія очікування Х. Врума
- теорія санітарії та гігієни Герцберга
- теорія справедливості Врума

79. Який перелік ілюструє неекономічні стимули

- подяка, дострокове переміщення службовими сходами
- премія та доплата;
- транспортні виплати, оплата харчування
- витрати на проведення свята

80. Автором якої найвідомішої теорії є П. Друкер

- концепції системного підходу
- концепції управління за цілями
- концепції ситуаційного управління
- концепція процесного підходу