

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Факультет економіки та управління
Кафедра менеджменту

Надія Буняк

ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Збірник тестових завдань

Луцьк
2018

УДК 65.012.32
ББК 65.290
Б-91

Рекомендовано до друку науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 5 від 21.02.2018 р.)

Рецензенти:

Тоцька О.Л. – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

Ковальчук О.В. – кандидат економічних наук, доцент кафедри маркетингу Луцького національного технічного університету

Буняк Н. М.

Б-91 Основи менеджменту : збірник тестових завдань / Н. М. Буняк. – Луцьк : Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2018. – 96 с.

Анотація: навчально-методичне видання містить програму дисципліни, тестові завдання до кожної теми, рекомендовану літературу; призначене для самостійної перевірки студентами рівня своєї підготовки при вивченні матеріалів відповідних тем.

Рекомендовано студентам 2 курсу спеціальності 125 «Кібербезпека» освітньої програми «Інформаційна безпека»

УДК 65.012.32

ББК 65.290

© Буняк Н.М., 2018

© Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2018

ВСТУП

У сучасних умовах ведення бізнесу зростає роль менеджменту як науково обґрунтованої концепції управління розвитком організації в умовах обмеженості ресурсів, швидкої зміни факторів зовнішнього середовища. Ефективність функціонування організації, здатність досягати поставлених цілей з мінімальними витратами, адаптуватись до умов зовнішнього середовища, формувати та нарощувати конкурентні залежить від якості управління нею. У зв'язку з цим виникає необхідність у оволодінні основними аспектами управлінської діяльності не лише майбутніми фахівцями у сфері економіки та менеджменту, але й спеціалістами у інших сферах діяльності, зокрема, інформаційної безпеки.

Мета вивчення дисципліни «Основи менеджменту» – формування у майбутніх фахівців у сфері інформаційної безпеки сучасного управлінського мислення та системи спеціальних знань у галузі менеджменту, а також розуміння концептуальних основ системного управління організаціями; набуття умінь аналізу внутрішнього та зовнішнього середовища, прийняття адекватних управлінських рішень.

Основними завданнями навчальної дисципліни є теоретична та практична підготовка студентів фаху з питань:

- сутності основних понять і категорій менеджменту та управління;
- принципів та функцій менеджменту;
- змісту процесів та технології управління;
- основ планування, здійснення мотивування та контролювання;
- організації взаємодії та повноважень;
- прийняття рішень у менеджменті;
- інформаційного забезпечення процесу управління;
- керівництва та лідерства, стилів управління; системи управління конфліктами;
- ефективності управління.

До кінця навчання студенти будуть компетентними у таких питаннях:

- знання теорій, законів, принципів, методів та функцій менеджменту;
- розв'язок складних спеціалізованих задач та практичних проблем у сфері управління;
 - уміння використовувати інформаційно-комунікаційні технології для пошуку, оброблення, аналізування та використання інформації з різних джерел;
 - уміння діяти на основі етичних міркувань, соціально відповідально і свідомо;
 - уміння працювати в команді та налагоджувати міжособистісну взаємодію при вирішенні професійних завдань;
- застосування знань про сучасні досягнення в галузі менеджменту в практичній діяльності при розробці ефективних управлінських рішень;
 - уміння аналізувати результати діяльності організації, визначати перспективи її розвитку;
 - управління організацією та її підрозділами через реалізацію функцій менеджменту;
 - створення та організування ефективних комунікацій в процесі управління;
 - прийняття оптимальних управлінських рішень.

ПРОГРАМА ДИСЦИПЛІНИ «ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ»

Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи менеджменту

Сутність, зміст менеджменту та управління. Менеджмент. Управління. Суб'єкт та об'єкт управління. Сфери менеджменту. Об'єкт та предмет вивчення менеджменту як науки.

Організації як об'єкти управління. Класифікація організацій. Загальні характеристики організацій. Внутрішнє та зовнішнє середовище організації.

Менеджмент як вид професійної діяльності. Менеджер. Якості необхідні менеджерів. Рівні управління в організації. Ролі та функції менеджера в організації.

Методи досліджень у менеджменті.

Тема 2. Історія розвитку менеджменту

Передумови виникнення науки управління. Емпіричний період розвитку менеджменту. Управлінські революції.

Класичні теорії менеджменту: школа наукового управління та адміністративна школа. Неокласичні теорії менеджменту: школа людських відносин та біхевіористська школа.

Особливості формування сучасної моделі менеджменту в Україні.

Тема 3. Закони, закономірності, принципи та методи менеджменту

Характеристика інтегральних підходів до управління: процесний, системний, ситуаційний підходи.

Закони і закономірності менеджменту.

Сутність, природа та роль принципів менеджменту в досягненні мети організації. Класифікація принципів менеджменту. Взаємозв'язок між принципами менеджменту.

Сутність та класифікація методів менеджменту. Економічні методи менеджменту. Адміністративні методи менеджменту. Соціально-психологічні методи менеджменту.

Тема 4. Процес управління

Зміст, основні характеристики системи та процесу управління. Елементи системи управління. Особливості процесу управління. Типи процесу управління. Управлінські процедури. Управлінський цикл.

Управлінське рішення як результат управлінської діяльності. Класифікація управлінських рішень. Умови прийняття управлінських рішень. Властивості управлінських рішень. Види управлінських рішень.

Моделі прийняття управлінських рішень: класична, поведінкова, ірраціональна.

Технологія прийняття управлінського рішення. Класифікація методів обґрунтування та прийняття управлінських рішень.

Тема 5. Планування як загальна функція менеджменту

Сутність і зміст планування як функції менеджменту. Планування. Мета планування, його переваги та недоліки. Принципи планування. Форми організації

планування.

Основні елементи системи планування. Місія організації. Стратегічне бачення. Цілі та мета організації. Стратегія організації. План. Методи складання планів. Політика організації. Правила та процедури.

Етапи процесу планування. Стратегічне планування. Тактичне планування. Оперативне планування. Методи вибору загальнокорпоративних стратегій.

Тема 6. Організування як загальна функція менеджменту

Сутність функції організування та її місце в системі управління. Поняття організаційної діяльності. Практичний результат виконання організаційної функції.

Складові організаційної діяльності. Повноваження. Відповідальність. Підзвітність. Організаційна структура. Елементи організаційної структури.

Елементи проектування організації. Поділ праці та спеціалізація. Департаменталізація та кооперація. Зв'язки в організації та координація. Централізація та децентралізація. Інтеграція та диференціація.

Характеристика структур управління.

Тема 7. Мотивування як загальна функція менеджменту

Сутність мотивування та його роль у менеджменті. Потреба. Інтерес. Спонування. Мотив. Стимул. Винагорода.

Характеристика змістовних теорій мотивації. Теорія потреб М. Туган-Барановського. Теорія ієрархії потреб А. Маслоу. Теорією ERG К. Альдерфера. Теорія Д. Мак-Клелланда. Теорія мотиваційної гігієни Ф. Герцберга. Теорія «Х» та «У» Д. Мак-Грегора. Теорія «Z» У. Оучі.

Процесні теорії мотивації. Теорія сподівань В. Врума. Теорія справедливості С. Адамса. Модель Портера-Лоулера. Теорія результативної валентності Дж. Аткинсона.

Тема 8. Контролювання як загальна функція менеджменту

Поняття контролювання та його місце в системі управління. Принципи і цілі функції контролювання.

Етапи процесу контролювання: формування стандартів і вимірювання реального виконання в організації, порівняння, реакція на порівняння.

Види управлінського контролювання.

Інструменти управлінського контролювання.

Тема 9. Інформація і комунікації в менеджменті

Інформація, її види та роль в менеджменті. Носії інформації. Класифікація інформації. Вимоги, що висуваються до інформації.

Комунікаційний процес, елементи та етапи процесу. Організація комунікаційного процесу. Комунікаційні перевантаження.

Міжособистісні та організаційні комунікації.

Управління комунікаційними процесами.

Моделі комунікаційного процесу

Тема 10. Керівництво та лідерство

Поняття та загальна характеристика керівництва. Керівництво як об'єднувальна функція менеджменту. Основні фактори та визначальні аспекти керівництва. Основи керівництва: вплив, лідерство, влада.

Форми влади і впливу.

Теорії лідерства. Типологія лідерів. Лідер. Види авторитетів. Моделі лідера. Особиста теорія лідерства. Поведінкова теорія. Ситуаційна теорія.

Стилі керівництва. Авторитарний стиль. Демократичний стиль. Ліберальний стиль. Континуум стилів керівництва.

Ситуаційні підходи до ефективного керівництва.

Тема 11. Управління організаційними конфліктами

Сутність і види конфліктів в організації. Конфлікт. Конфліктна ситуація. Структура конфлікту. Функції конфліктів. Види конфліктів.

Основні джерела і причини виникнення конфліктів в управлінні.

Усвідомлення та діагностика конфлікту: форми перебігу конфлікту, управління конфліктом. Принципи і методи подолання конфліктів в управлінні.

Тема 12. Ефективність менеджменту

Видова класифікація ефективності організації. Ефективність менеджменту: економічна, соціальна, організаційна. Концепції визначення ефективності менеджменту в організації.

Особливості оцінки різновидів ефективності менеджменту в організації: інтегральний, рівневий, часовий. Методи розрахунку економічної ефективності управлінської праці. Методи розрахунку ефективності системи управління.

Сутність та різновиди відповідальності та етики у менеджменті. Види відповідальності у менеджменті. Етична поведінка. Заходи щодо забезпечення етичної поведінки.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Тема 1. СУТНІСТЬ, РОЛЬ ТА МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1. Складний процес, який включає цілеспрямований вплив на об'єкти та системи з метою збереження їх сталості або переведення з одного стану в інший для досягнення певних цілей, – це:**
 - а) менеджмент;
 - б) управління;
 - в) планування;
 - г) контроль.
- 2. Менеджмент – це:**
 - а) влада та мистецтво керування;
 - б) органи управління, адміністративні одиниці, підрозділи;
 - в) спосіб, манера спілкування з людьми;
 - г) усі відповіді правильні.
- 3. Рівень менеджменту, що відповідає за розробку та реалізацію оперативних планів та процедур впровадження рішень, називається:**
 - а) вищий;
 - б) середній;
 - в) нижчий;
 - г) підпорядкований.
- 4. До внутрішніх змінних в організації належать:**
 - а) ціль, технологія;
 - б) структура організації, завдання;
 - в) люди (персонал);
 - г) усі відповіді правильні.
- 5. Усі організації використовують такі види ресурсів:**
 - а) людські, інформаційні, капітал;
 - б) фінансові, персонал, інформаційні;
 - в) фізичні, людські, фінансові;
 - г) фізичні, економічні, капітальні.
- 6. Ролі, які виконують менеджери в організації:**
 - а) міжособистісні;
 - б) інформаційні;
 - в) пов'язані з прийняттям рішень;
 - г) усі відповіді правильні.
- 7. Конкуренти, споживачі, постачальники – це фактори:**
 - а) зовнішнього середовища непрямого впливу;
 - б) внутрішнього середовища;
 - в) зовнішнього середовища прямого впливу;
 - г) правильної відповіді немає.
- 8. Менеджмент починається з:**
 - а) правильної постановки цілей;
 - б) раціонального розподілу ресурсів;

- в) стимулювання персоналу;
- г) розподілу робіт серед виконавців.

9. Класичним зразком горизонтального розподілу праці на виробничому підприємстві є:

- а) голова правління, заступник голови правління, начальник відділу;
- б) виробництво, постачання, збут;
- в) виробництво, маркетинг, фінанси;
- г) усі відповіді правильні.

10. Організація – це група людей, діяльність яких свідомо чи спонтанно координується задля досягнення:

- а) прибутку;
- б) спільної мети;
- в) конкурентних переваг;
- г) ринкових позицій.

11. Вкажіть, які з вищеназваних факторів зовнішнього середовища не відносять до факторів непрямої дії:

- а) політичні;
- б) науково-технологічні;
- в) демографічні;
- г) преференції споживачів.

12. Розподіл праці на одному рівні з метою більш кращого виконання завдання – це визначення:

- а) горизонтального поділу праці;
- б) вертикального поділу праці;
- в) вертикального і горизонтального поділу праці;
- г) усі відповіді правильні.

13. Остаточною метою менеджменту є:

- а) підтримання іміджу в очах споживачів;
- б) постійне проведення організаційних змін;
- в) формування сприятливого психологічного клімату в колективі;
- г) забезпечення прибутковості шляхом раціональної організації виробничого процесу.

14. Управління – це процес:

- а) необхідний для формулювання цілей організації та їх досягнення;
- б) планування, організації, мотивації та контролю, потрібний з метою формулювання та досягнення цілей організації;
- в) планування, організації та контролю, необхідний для формулювання та досягнення цілей організації;
- г) реалізації функцій, що має виконувати кожен працівник.

15. Організація – це :

- а) група людей, що сумісно реалізують певну програму, об'єднавшись на основі симпатії один до одного;
- б) група людей, що об'єднуються на основі симпатії один до одного для реалізації власних цілей;
- в) група людей, діяльність яких свідомо координується для досягнення

спільних цілей;

г) група людей, які виконують певні завдання та займаються управлінням.

16. За способом і метою утворення організації поділяються на:

а) формальні і неформальні;

б) малі, середні, великі;

в) приватні, колективні, державні;

г) промислові, сільськогосподарські, будівельні та ін.

17. Вкажіть зайву вимогу, якій повинна відповідати певна група людей, щоб мати статус організації:

а) наявність щонайменше двох осіб, які вважають себе частиною цієї групи;

б) наявність хоча б однієї мети, яку приймають всі члени групи;

в) наявність членів групи, які спеціально працюють разом щоб досягти спільної мети;

г) наявність спільних завдань, які повинні виконати члени групи.

18. За напрямками здійснення менеджмент поділяється на такі види:

а) плановий, організаційний,

в) виробничий, фінансовий, виробничий; кадровий;

б) плановий, організаційний, мотиваційний;

г) виробничий, фінансовий, маркетинг;

19. Відмінності між менеджером та підприємцем полягають у:

а) пріоритетності міжособистісних ролей

б) особистих якостях;

в) стратегічній орієнтації та фінансовому стані;

г) способі та манері спілкування з людьми.

20. У результаті вертикального поділу праці за Парсонсом утворюються три рівні управління:

а) стратегічний, оперативний, тактичний;

в) технічний, управлінський, інституційний;

б) спеціальний, лінійний, функціональний;

г) формальний, неформальний,

21. Об'єктом вивчення менеджменту є:

а) працівники керуючої і керованої систем організації;

б) процес управління діяльністю організації;

в) теоретичні засади управлінської діяльності;

г) проектування систем менеджменту.

22. Суб'єктом вивчення менеджменту є:

а) працівники керуючої і керованої систем організації;

б) процес управління діяльністю організації;

в) теоретичні засади управлінської діяльності;

г) проектування систем менеджменту.

23. У чому полягає основна ціль менеджменту?

а) у забезпеченні прибуткової діяльності організації;

б) у подоланні ризиків на ринку;

в) у здійсненні виробництва товарів;

г) у визначенні ефективних шляхів реалізації продукції.

24. Основне завдання менеджменту – це:

- а) направлення працівників до спільних дій постановкою єдиних завдань для досягнення цілей організації;
- б) об'єднання працівників до спільних дій постановкою конкретних задач;
- в) уміння ефективно управляти, удосконалюючи структуру організації;
- г) удосконалення управлінського механізму.

25. Предмет менеджменту, як науки управління включає:

- а) процес виробництва і обміну продукції;
- б) дослідження законів і закономірностей життєдіяльності організацій, а також відносин між працюючими в процесі виробництва;
- в) організаційні, управлінські та міжособові відносини між працюючими в процесі виробництва;
- г) процес контролю за роботою кадрів.

26. Об'єктом вивчення менеджменту є:

- а) контроль за господарською діяльністю;
- б) організаційні відносини в організації;
- в) трудові колективи та процеси, які в них здійснюються;
- г) контроль за діяльністю кадрів

27. Будь-яка організація є:

- а) закритою системою;
- б) відкритою системою;
- в) незалежною системою;
- г) особливою системою.

28. Однією із загальних рис організації є:

- а) наявність планування;
- б) наявність єдності працівників;
- в) наявність стратегії;
- г) наявність управління як особливого виду діяльності.

29. Ціль, структура, завдання, технологія та персонал організації складають:

- а) зовнішнє середовище організації;
- б) внутрішнє середовище організації;
- в) загальні риси організації;
- г) елементи, що необхідні для існування організації.

30. До факторів внутрішнього середовища організації належать:

- а) постачальники, закони, державні органи, споживачі, конкуренти;
- б) плани, прогнози, організаційна структура, мотивація, контроль;
- в) ціль, структура, завдання, технологія, персонал;
- г) завдання, структура, мотивація, постачальники.

31. Контактні аудиторії, споживачі, конкуренти, постачальники та посередники складають:

- а) зовнішнє середовище організації;
- б) внутрішнє середовище організації;
- в) загальні риси організації;
- г) елементи, що необхідні для існування організації.

32. Організація вважається успішно керованою, якщо вона:

- а) вирішує завдання і досягає поставленої мети;
- б) здатна знаходити кращі підходи до вирішення поставлених завдань;
- в) забезпечує кращі умови для праці робітників;
- г) задовольняє потреби суспільства.

33. Мета організації – це:

- а) довгострокова програма дій та порядок розподілу пріоритетів організації;
- б) бажаний і необхідний результат, на який направлена вся діяльність організації;
- в) спрямування діяльності організації на вирішення основних завдань;
- г) основний напрям діяльності організації.

34. Завдання організації - це:

- а) діяльність, направлена на досягнення мети або цілей організації;
- б) довгострокова програма дій та порядок розподілу пріоритетів організації;
- в) основні напрями діяльності організації;
- г) основна місія організації.

35. Формальна організація – це:

- а) група людей, діяльність яких свідомо координується, та яка створена керівництвом для досягнення спільної мети;
- б) особливий вид груп, яким надані повноваження для виконання певного завдання або комплексу завдань;
- в) тимчасова група, сформована для досягнення певної мети чи виявлення певної проблеми;
- г) постійна група всередині організації, яка має конкретну мету.

36. Неформальна організація – це:

- а) особливий вид груп, яким надані повноваження для виконання певного завдання або комплексу завдань;
- б) структура (група), яка існує усередині формальної організації, де люди вступають у взаємодію одне з одним достатньо регулярно, але ці відносини неформальні;
- в) постійна група всередині організації, яка має конкретну мету;
- г) група людей, діяльність яких свідомо координується, та яка створена керівництвом для досягнення спільної мети.

37. Сукупність елементів і взаємозв'язків між ними, що дає змогу найефективніше перетворювати вхідні ресурси в завершальний продукт і досягати поставлених цілей – це:

- а) внутрішнє середовище організації;
- б) зовнішнє середовище організації;
- в) структура організації;
- г) економічне середовище організації.

38. Основною внутрішнього середовища організації є:

- а) людські ресурси;
- б) фінансові ресурси;
- в) інформаційні ресурси;
- г) фізичні ресурси.

39. Горизонтальний поділ праці в організації:

- а) існує між керівниками і виконавцями;
- б) це створення ієрархії рівнів управління;
- в) спричиняє утворення в організації підрозділів, що спеціалізуються на різних видах діяльності;
- г) поділ усієї роботи на координуючу і виконавчу.

40. Вертикальний поділ праці в організації:

- а) існує між керівниками і виконавцями; +
- б) спричиняє утворення в організації підрозділів, що спеціалізуються на різних видах діяльності;
- в) якісна і кількісна диференціація й спеціалізація трудової діяльності;
- г) визначає організаційну структуру організації та можливості її ефективної організації.

41. Вкажіть зайвий фактор внутрішнього середовища організації:

- а) споживачі;
- б) персонал;
- в) ціль;
- г) завдання.

42. Керівна підсистема організації:

- а) вміщує ті елементи, які забезпечують процес економічної діяльності;
- б) складається з елементів, які забезпечують процес управління;
- в) це різні функціональні підрозділи, що зайняті забезпеченням трансформаційного процесу;
- г) включає елементи, які забезпечують безпосередній процес виробничої, господарської, комерційної та інших видів діяльності.

43. Керована підсистема організації:

- а) вміщує ті елементи, які забезпечують процес економічної діяльності;
- б) складається з елементів, які забезпечують процес управління;
- в) складається з елементів, що формують раціональну організаційну структуру;
- г) включає елементи, що визначають мету та головні напрямки діяльності організації.

44. Для того, щоб бути організацією, група осіб повинна відповідати таким вимогам:

- а) наявність принаймні двох осіб;
- б) наявність спільної мети та свідома праця для її досягнення;
- в) наявність у кожної особи власної мети та свідома праця для її досягнення;
- г) всі відповіді правильні.

45. Неформальні організації виникають:

- а) спонтанно;
- б) за вольовим рішенням керівника;
- в) за офіційним рішенням зборів членів колективу;
- г) не виникають

46. Менеджери в організації не виконують такі ролі, як:

- а) міжособистісні;
- б) виконавчі;
- в) інформаційні;

- г) пов'язані з прийняттям управлінських рішень.
- 47. До ролей пов'язаних з прийняттям управлінських рішень не відноситься:**
- а) роль підприємця;
 - б) роль пов'язана з проведенням переговорів;
 - в) роль пов'язана з усуненням порушень;
 - г) роль пов'язана з прийняттям наказів.
- 48. Рівень управління, на якому формулюється місія та встановлюються організаційні цілі:**
- а) вищий;
 - б) середній;
 - в) нижчий;
 - г) управлінський.
- 49. Метод дослідження у менеджменті, який передбачає вивчення явища в розвитку з врахуванням причин, умов і чинників, які зумовили зміни, тенденції його розвитку:**
- а) діалектичний;
 - б) аналітичний;
 - в) конкретно-історичний;
 - г) балансовий.
- 50. За умови, коли не можливо кількісно визначити певні параметри використовуються:**
- а) економіко-математичні методи;
 - б) експертні методи;
 - в) методи моделювання;
 - г) соціологічні методи.

Тема 2. ІСТОРІЯ РОЗВИТКУ МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1. Як називається управлінська революція, пов'язана з виникненням писемності в древньому Шумері:**
- а) бюрократична;
 - б) будівельна;
 - в) світсько-адміністративна;
 - г) релігійно-комерційна.
- 2. Яку управлінську революцію пов'язують з діяльністю вавилонського царя Хамурапі:**
- а) релігійно-комерційну;
 - б) бюрократичну;
 - в) інформаційну;
 - г) світсько-адміністративну.
- 3. Яка управлінська революція охоплює роки царювання асирійського правителя Навуходоносора (605-562 рр. до н.е.):**

- а) релігійно-комерційна;
- б) виробничо-будівельна;
- в) світсько-адміністративна;
- г) бюрократична.

4. Який характер носить друга управлінська революція:

- а) виробничий;
- б) науковий;
- в) маркетинговий;
- г) світсько-адміністративний.

5. З ім'я якого вавилонського правителя була пов'язана друга управлінська революція:

- а) Хамурапі;
- б) Навуходоносора;
- в) Набопаласара;
- г) А. Сміта.

6. Світсько-адміністративна школа характеризується:

- а) появою особливого прошарку жерців, які вели діловий перепис і комерційні розрахунки;
- б) посиленням контролю з боку держави за діяльністю у сфері виробництва і будівництва;
- в) опублікуванням збірки законів управління державою для регулювання суспільних відносин між різними соціальними верствами населення, завдяки яким посилювався контроль і відповідальність за виконання робіт;
- г) впровадженням у практику управління інформаційних технологій, що неймовірно прискорило процеси отримання і оброблення інформації й зробило практично безмежними можливості зростання організації.

7. Фахівці в галузі менеджменту вважають, що управління існує з того часу, коли:

- а) з'явилися перші організації;
- б) з'явилися гроші;
- в) утворилася перша держава;
- г) виникла потреба у розподілі функцій управління.

8. Які найважливіші історичні періоди в розвитку теорії і практики менеджменту виділяють сьогодні:

- а) доіндустріальний, індустріальний та інформаційний;
- б) докапіталістичний та капіталістичний;
- в) древній та сучасний;
- г) донауковий та науковий.

9. Адам Сміт, Роберт Оуен, Чарльз Бебідж здійснювали свою діяльність в умовах:

- а) першої управлінської революції;
- б) другої управлінської революції;
- в) третьої управлінської революції;
- г) четвертої управлінської революції.

10. Бюрократична управлінська революція пов'язана з діяльністю:

- а) А. Сміта;
- б) М. Вебера;
- в) Р. Оуена
- г) Ф. Тейлора.

11. Управлінська революція, що характеризується всебічним впровадженням у практику управління інформаційних технологій:

- а) бюрократична;
- б) інформаційна;
- в) демократична;
- г) світсько-адміністративна.

12. Країна, в якій остаточно сформувалась ідея управління як наукової дисципліни, професійної діяльності та галузі знань, - це:

- а) Франція;
- б) Великобританія;
- в) США;
- г) Італія.

13. Класична теорія (підхід) менеджменту включає:

- а) 3 школи;
- б) 2 школи;
- в) 4 школи;
- г) 5 шкіл.

14. До шкіл класичної теорії менеджменту слід віднести:

- а) школу наукового управління;
- б) поведінкову школу;
- в) школу людських відносин;
- г) усі відповіді правильні.

15. Основоположником школи наукового управління був:

- а) Ф. Тейлор;
- б) А. Файоль;
- в) Ф. Герцберг;
- г) Г. Форд.

16. До представників школи наукового управління слід віднести:

- а) Ф. Тейлора;
- б) Г. Емерсона;
- в) подружжя Гілбертів;
- г) усі відповіді правильні.

17. Не є представником школи людських відносин:

- а) М.-П. Фоллет;;
- б) Е. Мейо;
- в) А. Маслоу;
- г) М. Вебер.

18. Основоположником адміністративної школи управління був:

- а) Ф. Тейлор;
- б) Ф. Герцберг;
- в) А. Файоль;

г) Е. Мейо.

19. Основоположником школи людських відносин був:

- а) Ф. Тейлор;
- б) Ф. Герцберг;
- в) А. Файоль;
- г) Е. Мейо.

20. Школа управління, представники якої особливу увагу приділяли питанням нормування праці, організації робочих місць і аналізу трудових рухів на основі вдосконаленої методики обліку витрат робочого часу:

- а) адміністративна;
- б) наукового управління;
- в) людських відносин;
- г) поведінковій.

21. Автором книги «Принципи наукового управління» є:

- а) Ф. Тейлор;
- б) Г. Форд;
- в) А. Файоль;
- г) Г. Гант.

22. Автором «універсальних принципів управління» є:

- а) А. Файоль;
- б) М. Вебер;
- в) Ф. Тейлор;
- г) Г. Форд.

23. Автором «концепції ідеальної бюрократії» є:

- а) А. Файоль;
- б) М. Вебер;
- в) Л. Урвік;
- г) Г. Форд.

24. Автором робіт, які містять конкретні рекомендації щодо поліпшення праці робітників і використання засобів виробництва, використання чіткого регламенту і стандартів на засоби праці, є:

- а) Ф. Тейлор;
- б) А. Файоль;
- в) А. Маслоу;
- г) Ф. Герцберг.

25. Вчений, який запропонував концепцію виробничого календарного планування, що базується на продуктивності технічних засобів:

- а) Г. Гант;
- б) А. Маслоу;
- в) М. Вебер;
- г) Ф. Тейлор.

26. Найвідомішими представниками школи людських відносин є:

- а) А. Файоль та А. Маслоу;
- б) М. Фоллет та Е. Мейо;
- в) Ф. Тейлор та Г. Емерсон;

г) Г. Форд та Лі Яккока.

27. До недоліків адміністративної школи слід віднести:

- а) збільшення уваги до соціальних аспектів управління;
- б) ігнорування соціальних аспектів управління;
- в) детальне дослідження усіх функцій управління;
- г) усі відповіді правильні.

28. Вивчення фізичної роботи у виробничих процесах і дослідження можливості збільшення випуску продукції за рахунок зменшення зусиль витрачених на виробництво відображено у працях:

- а) подружжя Гілбертів;
- б) Е. Мейо;
- в) Ф. Тейлора;
- г) Г. Ганта.

29. А. Файоль сформував _ принципів управління:

- а) 14;
- б) 12;
- в) 10;
- г) 8.

30. Школа, представники якої досліджували переважно проблеми психології робітників організації, - це:

- а) школа організаційної поведінки;
- б) школа людських відносин;
- в) адміністративна школа;
- г) класична школа.

31. Школа, представники якої концентрували увагу на вивченні типів групової поведінки, на розумінні організації як складного соціального організму, що знаходиться під впливом певних уявлень, звичок культурного оточення:

- а) школа організаційної поведінки;
- б) школа людських відносин;
- в) адміністративна школа;
- г) класична школа.

32. Основною цінністю згідно моделі людських відносин є:

- а) суспільство;
- б) наука;
- в) людина;
- г) система.

33. Головним елементом системи Ф. Тейлора є:

- а) високий рівень відповідальності за доручену справу;
- б) можливості для творчого та ділового зростання;
- в) наукова організація праці;
- г) просування по службі.

34. Система понять, уявлень, які стосуються теорії і практики управління, що формується на основі вивчення, аналізу й узагальнення реалій дійсності і змінюється відповідно до змін зовнішнього і внутрішнього середовища – це:

- а) концепція менеджменту;

- б) парадигма менеджменту;
- в) принцип менеджменту;
- г) функція менеджменту.

35. До особливостей української моделі менеджменту слід віднести:

- а) переважання в організаціях формальних, вертикальних зв'язків;
- б) недостатнє залучення співробітників до управління організацією;
- в) відсутність гнучкості у швидкому реагуванні на зміни зовнішнього і внутрішнього середовища;
- г) усі відповіді правильні.

36. Ф. Тейлор особливу увагу приділяв:

- а) нормуванню праці;
- б) соціальним потребам людини;
- в) розвитку особистості;
- г) неформальним відносинам.

37. Внесок школи наукового управління у розвиток менеджменту:

- а) необхідність позитивного ставлення керівництва до потреб працівників;
- б) розробка стандартних методів виконання робочих завдань;
- в) ідентифікація та аналіз мотивів поведінки працівників та їх взаємодії з іншими робітниками;
- г) використання кількісних методів для прийняття управлінських рішень.

38. Основна увага школи людських відносин була зосереджена на:

- а) методах налагодження міжособистісних відносин;
- б) зростанні ефективності організації за рахунок підвищення ефективності людських відносин в ній;
- в) допомозі працівникам в усвідомленні власних можливостей;
- г) усі відповіді правильні.

39. Основна увага представників поведінкового напрямку була зосереджена на:

- а) методах налагодження міжособистісних відносин;
- б) зростанні ефективності організації за рахунок підвищення ефективності людських відносин в ній;
- в) допомозі працівникам в усвідомленні власних можливостей;
- г) збільшенні робочого дня.

40. Метою якої школи було зростання ефективності організації за рахунок підвищення ефективності людських відносин в ній:

- а) емпіричної;
- б) поведінкових наук;
- в) соціальних наук;
- г) класичної.

41. Одержання, обробка й аналіз практичних даних і розробка на цій основі рекомендацій для керівників – це головне завдання менеджменту на думку представників:

- а) емпіричної школи;
- б) школи поведінкових наук;
- в) школи соціальних наук;
- г) класичної школи.

- 42. Автором тарифної системи оплати праці робітників є:**
- а) Ф. Тейлор;
 - б) А. Файоль;
 - в) Г. Форд;
 - г) Л. Урвік.
- 43. Школа, яка основну увагу приділяла раціоналізації виробництва без врахування індивідуальних якостей працівників:**
- а) адміністративна;
 - б) людських відносин;
 - в) наукового управління;
 - г) поведінкова.
- 44. Представники, якої школи розглядали працівника в організації як соціально-орієнтовану особу, потреби якої впливають на ефективність діяльності організації:**
- а) наукового управління;
 - б) адміністративної;
 - в) школи людських відносин;
 - г) організаційної поведінки.
- 45. Адміністративна школа відноситься до:**
- а) класичної теорії;
 - б) неокласичної теорії;
 - в) інституціональної теорії;
 - г) монетариської теорії.
- 46. Вагомий внесок у розвиток управлінської науки в Україні зробили:**
- а) К. Воблій, М. Зібер;
 - б) І. Коропецький, В. Бандера;
 - в) Т. Войнаровський, Г. Цехановський;
 - г) М. Драгоманов, І. Вернадський, М. Туган-Барановський, М. Вольський;
- 47. На важливості поділу праці, спеціалізації наголошував:**
- а) Сократ;
 - б) Платон;
 - в) Аристотель;
 - г) Н. Макіавелі.
- 48. Автором книги «Правитель», у якій містяться норми поведінки керівників, є:**
- а) Сократ;
 - б) Платон;
 - в) Аристотель;
 - г) Н. Макіавелі.
- 49. Перший період формування науки про управління називається:**
- а) теоретичний;
 - б) емпіричний;
 - в) системний;
 - г) ситуативний.

50. Відмова від управлінського раціоналізму класичних шкіл менеджменту – це:

- а) парадигма менеджменту;
- б) закон менеджменту;
- в) принцип менеджменту;
- г) закономірність менеджменту.

Тема 3. ЗАКОНИ, ЗАКОНОМІРНОСТІ, ПРИНЦИПИ ТА МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ

1. Сьогодні отримали розвиток:

- а) 3 інтегрованих підходів до управління;
- б) 4 інтегрованих підходів до управління;
- в) 5 інтегрованих підходів до управління;
- г) 6 інтегрованих підходів до управління.

2. Підхід до управління, що розглядає його як серію послідовних дій, що реалізуються в певній послідовності:

- а) системний;
- б) ситуаційний;
- в) процесний;
- г) комплексний.

3. Ситуаційний підхід до управління ґрунтується на припущенні, що придатність та ефективність різних методів управління визначається:

- а) системою стосунків, що сформувалась в колективі;
- б) ситуацією, в якій опинилась організація;
- в) досконалістю володіння менеджером прийомами та методами управління;
- г) усі відповіді правильні.

4. Ситуаційний підхід до управління ґрунтується на припущенні, що придатність та ефективність різних методів управління визначається:

- а) системою стосунків, що сформувалась в колективі;
- б) ситуацією, в якій опинилась організація;
- в) досконалістю володіння менеджером прийомами та методами управління;
- г) усі відповіді правильні.

5. До загальних принципів управління слід віднести:

- а) принцип цілеспрямованості;
- б) принцип паритету повноважень і відповідальності;
- в) принцип делегування повноважень;
- г) принцип діапазону управління.

6. До організаційних принципів менеджменту слід віднести:

- а) принцип компетентності;
- б) принцип ієрархічності;
- в) принцип цілеспрямованості;

г) принцип прямого керівництва.

7. До основних законів менеджменту слід віднести:

- а) закон поділу праці;
- б) закон зовнішнього доповнення;
- в) закон економії часу;
- г) усі відповіді правильні.

8. Через, який інтегральний підхід до управління реалізується принцип адаптивності:

- а) ситуаційний;
- б) функціональний;
- в) процесний;
- г) поведінковий.

9. До основних законів менеджменту слід віднести:

- а) закон поділу праці;
- б) закон спільності цілей;
- в) закон зовнішнього доповнення;
- г) усі відповіді правильні.

10. Будь-яка організація повинна мати потенціал, здатний компенсувати наслідки, обумовлені різного роду зовнішніми збурюваннями, вплив яких на організацію не може бути завчасно передбачено, - це сутність:

- а) закону поділу праці;
- б) закону зовнішнього доповнення;
- в) закону інерції;
- г) закону економії часу.

11. Закономірність оптимізації числа ступенів управління передбачає:

- а) зростання деяких функцій і знищення інших на різних рівнях управління;
- б) кожен рівень управління прагне до більшої концентрації функцій;
- в) усунення зайвих ланок управління, що підвищує його гнучкість і оперативність;
- г) зростання залежності між числом підлеглих і можливостями ефективного управління їх діяльністю.

12. До загальних закономірностей управління слід віднести:

- а) закономірність зміни функцій управління;
- б) закономірність концентрації функцій управління;
- в) закономірність поширеності контролю;
- г) закономірність співвідношення керуючих і керованих систем.

13. До принципів продуктивності Емерсона слід віднести:

- а) компетентна консультація;
- б) дисципліна;
- в) здоровий глузд;
- г) усі відповіді правильні.

14. Чим менш опосередковані особисті контакти керівника з підлеглими, тим ефективнішим є керівництво, - це сутність:

- а) принципу паритету повноважень і відповідальності;
- б) принципу діапазону управління;

- в) принципу прямого керівництва;
- г) принципу безумовної відповідальності.

15. Керовані правила, що визначають основні вимоги до систем, структур й організації управління, - це:

- а) закони управління;
- б) закономірності управління;
- в) підходи до управління;
- г) принципи управління.

16. Принцип управління, який передбачає безумовне виконання вказівок керівника, посадових обов'язків:

- а) цілеспрямованості;
- б) дисципліни;
- в) стимулювання;
- г) ієрархічності.

17. Здоровий глузд – це принцип управління, який сформував:

- а) Ф. Тейлор;
- б) Г. Емерсон;
- в) А. Файоль;
- г) Ф. Гілбрет.

18. Закономірність зміни функцій управління передбачає:

- а) зростання деяких функцій і знищення інших на різних рівнях управління;
- б) кожен рівень управління прагне до більшої концентрації функцій;
- в) усунення зайвих ланок управління, що підвищує його гнучкість і оперативність;
- г) зростання залежності між числом підлеглих і можливостями ефективного управління їх діяльністю.

19. Об'єктивні закони менеджменту визначають:

- а) характер діяльності керівників (управлінців) організацій, їх цілі та мету;
- б) інформацію, яка зберігається в пам'яті системи;
- в) механізм використання законів людських ресурсів;
- г) характер людських потреб та інтересів.

20. Закон спеціалізації управління передбачає:

- а) досягнення єдності зусиль всіх структур організації для виконання її завдань шляхом підвищення управлінської ефективності;
- б) участь працівника у діяльності.
- в) розподіл управлінської діяльності на засадах конкретних управлінських функцій, їх прояву в реальних умовах, на різних рівнях;
- г) удосконалення керуючої підсистеми, яке здійснюється більш динамічними темпами, ніж керованої підсистеми.

21. Закон інтеграції управління - це закон, який спрямований на:

- а) досягнення єдності зусиль всіх структур організації для виконання її завдань шляхом підвищення управлінської ефективності;
- б) участь працівника у діяльності.
- в) розподіл управлінської діяльності на засадах конкретних управлінських функцій, їх прояву в реальних умовах, на різних рівнях;

г) удосконалення керуючої підсистеми, яке здійснюється більш динамічними темпами, ніж керованої підсистеми.

22. Закон співвідношення керуючої та керованої підсистем:

- а) спрямований досягнення єдності зусиль всіх структур організації для виконання її завдань шляхом підвищення управлінської ефективності;
- б) спрямований на підвищення продуктивності праці в управлінській сфері;
- в) акцентує увагу на тому, що удосконалення керуючої підсистеми здійснюється більш динамічними темпами, ніж керованої підсистеми;
- г) спрямований на участь працівників в діяльності організації.

23. Закон пропорційного розвитку систем управління спрямований на:

- а) участь працівників в діяльності організації;
- б) підвищення продуктивності праці в управлінській сфері, зменшення трудомісткості завдяки впровадженню передових методів і прийомів праці.
- в) досягнення послідовної та постійної еволюції всіх управлінських систем будь-якої організації (виробничої, соціальної, фінансової тощо);
- г) досягнення єдності зусиль всіх структур організації для виконання її завдань шляхом підвищення управлінської ефективності.

24. Закон економії часу в процесі управління передбачас:

- а) підвищення продуктивності праці в управлінській сфері, зменшення трудомісткості завдяки впровадженню передових методів і прийомів праці;
- б) досягнення послідовної та постійної еволюції всіх управлінських систем будь-якої організації (виробничої, соціальної, фінансової тощо);
- в) досягнення єдності зусиль всіх структур організації для виконання її завдань шляхом підвищення управлінської ефективності;
- г) участь працівника у діяльності організації.

25. Згідно однієї з класифікацій усі закони менеджменту поділяються на такі дві групи:

- а) ті, які виявляються у динаміці і ті, що виявляються у статичності;
- б) ті, які виявляються у динаміці і ті, що виявляються у культурі;
- в) ті, що виявляються у природі і ті, що виявляються у культурі;
- г) ті, що я виявляються у статистиці і ті, що виявляються у дослідженнях.

26. До законів організації менеджменту, які виявляються у статичності (структурах) належить:

- а) закон синергії;
- б) закон попиту;
- в) закон композиції;
- г) закон соціалізації особистостей.

27. Закон композиції:

- а) відображає необхідність погодження цілей організації: вони повинні бути спрямовані на підтримку основної мети більш загального характеру;
- б) відображає необхідність співвідношення між частинами цілого, а також їх відповідальність або залежність;
- в) структурна стійкість цілого визначається найменшою стійкістю окремих складових цього цілого;
- г) вивчає, що кожна організація проходить у своєму розвитку наступні фази

життєвого циклу: становлення, розквіт, згасання.

28. Закон пропорційності:

а) відображає необхідність погодження цілей організації: вони повинні бути спрямовані на підтримку основної мети більш загального характеру;

б) відображає необхідність співвідношення між частинами цілого, а також їх відповідальність або залежність;

в) структурна стійкість цілого визначається найменшою стійкістю окремих складових цього цілого;

г) вивчає, що кожна організація проходить у своєму розвитку наступні фази життєвого циклу: становлення, розквіт, згасання.

29. Суть закону найменших:

а) відображає необхідність погодження цілей організації: вони повинні бути спрямовані на підтримку основної мети більш загального характеру;

б) відображає необхідність співвідношення між частинами цілого, а також їх відповідальність або залежність;

в) структурна стійкість цілого визначається найменшою стійкістю окремих складових цього цілого;

г) вивчає, що кожна організація проходить у своєму розвитку наступні фази життєвого циклу: становлення, розквіт, згасання.

30. Закон самозбереження:

а) вивчає, що кожна організація проходить у своєму розвитку наступні фази життєвого циклу: становлення, розквіт, згасання;

б) сума цілого не дорівнює арифметичній сумі кожного із його складових елементів (компонентів);

в) стверджується, що в організаційному цілому не може бути більшого порядку, ніж в упорядкованій інформації;

г) будь-яка реальна фізична (організована) система прагне зберегти саму себе як цілісне утворення й більш економно витратити свій ресурс.

31. Закон спеціалізації управління передбачає:

а) розподіл управлінської діяльності на засадах застосування конкретних функцій менеджменту;

б) що кожна організація проходить у своєму розвитку наступні фази життєвого циклу: становлення, розквіт, згасання;

в) що в організаційному цілому не може бути більшого порядку, ніж в упорядкованій інформації;

г) процеси аналізу (тобто роз'єднання, диференціації тощо) доповнюються синтезом (тобто протилежними процесами об'єднання, інтеграції);

32. Закон безперервного удосконалення систем управління передбачає:

а) розподіл управлінської діяльності на засадах застосування конкретних функцій менеджменту;

б) що кожна організація проходить у своєму розвитку наступні фази життєвого циклу: становлення, розквіт, згасання;

в) що в організаційному цілому не може-бути більшого порядку, ніж в упорядкованій інформації;

г) послідовну та перманентну (постійну) еволюцію всіх управлінських систем

організації.

33. Закономірність – це:

- а) частковий вияв дії закону;
- б) внутрішні суттєві зв'язки явищ;
- в) відповідність організації управління стану розвитку суспільства;
- г) спосіб діяльності, взаємодії і виступають правилами, нормами управлінської діяльності.

34. Закономірності управління можна поділити на такі дві групи:

- а) динамічні і статичні;
- б) загальні і одиничні;
- в) ефективні і неефективні;
- г) наукові і природниці.

35. До загальних закономірностей менеджменту належить:

- а) зміни функцій управління;
- б) оптимізація числа стадій управління;
- в) поширеність контролю;
- г) відповідність соціального змісту управління формам власності, засобам виробництва.

36. Методи менеджменту, які використовують у конкретних ситуаціях, реалізуючи їх через зауваження, догани, переміщення посадових осіб, звільнення це:

- а) дисциплінарні;
- б) організаційні;
- в) розпорядчі;
- г) економічні.

37. Методи, що безпосередньо впливають на керовану систему (накази, розпорядження, вказівки, інструкції, положення, тарифи тощо) відносять до:

- а) методів прямого впливу;
- б) методів непрямого впливу;
- в) методів психологічного впливу;
- г) методів колективного впливу.

38. Методи менеджменту, які враховують майнові та фінансові інтереси працівників; включають різноманітні економічні стимули це:

- а) методи матеріального впливу;
- б) методи особистого впливу;
- в) методи владного впливу;
- г) методи морального впливу.

39. Методи менеджменту, які націлені на впорядкування функцій, обов'язків і прав працівників, регламентацію та нормування їх діяльності (штатні розписи, регламенти діяльності, положення про виконавців, договори, накази, розпорядження, догани тощо) це:

- а) методи матеріального впливу;
- б) методи особистого впливу;
- в) методи владного впливу;
- г) методи морального впливу.

40. Методи менеджменту, які спрямовані на підвищення соціально-господарської активності; включають етичні норми, моральні стимули, методи встановлення хороших взаємин між керівником і підлеглими тощо:

- а) методи матеріального впливу;
- б) методи особистого впливу;
- в) методи владного впливу;
- г) методи морального впливу.

41. Методи менеджменту, які використовуються з метою гармонізації стосунків працівників фірми і встановлення сприятливого психологічного клімату:

- а) економічні;
- б) організаційні;
- в) психологічні;
- г) адміністративні.

42. За допомогою яких організаційно-методичних документів здійснюється методичне інструктування:

- а) правил та інструкцій;
- б) правил;
- в) інструкцій;
- г) розроблених положень.

43. Методи менеджменту, які направлені на зберігання і розвиток соціально-виробничих традицій у колективі:

- а) економічні методи;
- б) математичні методи;
- в) адміністративні методи
- г) методи соціальної спадковості.

44. Економічні методи менеджменту ґрунтуються на використанні:

- а) економічних інтересів кожної особи;
- б) економічних інтересів колективу і особи;
- в) матеріальних інтересів тільки колективу.
- г) матеріальних інтересів тільки особи.

45. До адміністративних методів управління не належить:

- а) посадові інструкції;
- б) розпорядження;
- в) накази;
- г) присвоєння почесного звання.

46. У національній економіці України застосовується дві форми комерційного розрахунку:

- а) внутрішній і зовнішній;
- б) повний і частковий;
- в) повний і внутрішній;
- г) загальний і частковий.

47. Методи, націлені на деталізацію планів, регулювання виробничого процесу і господарської діяльності, забезпечення чітких дій апарату управління і злагодженої роботи всіх підрозділів організації, – це:

- а) організаційні методи управління;

- б) оперативно-розпорядчі методи управління;
- в) економічні методи управління;
- г) адміністративні методи управління.

48. Акти одноособового управління, які формуються за принципом єдиноначальності і якими регулюється діяльність підприємств або закладів, – це:

- а) накази;
- б) розпорядження;
- в) інструкції;
- г) статuti.

49. Можливість кількісного вимірювання є основною відмінною рисою:

- а) технологічних методів;
- б) адміністративних методів ;
- в) економічних методів;
- г) управлінських методів

50. Організаційне регламентування оформлюється у вигляді:

- а) положення, статуту, постанови;
- б) інструкції, постанови;
- в) статуту, інструкції, постанови;
- г) постанови, наказу.

Тема 4. ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ

1. Існування ймовірності прийняття неправильного рішення, яке може несприятливо впливати на організацію характеризує:

- а) ступінь ризику;
- б) час;
- в) ступінь підтримки менеджером колективу;
- г) політику організації.

2. За сферою охоплення управлінські рішення бувають:

- а) оперативні, поточні, перспективні;
- б) інтуїтивні, раціональні, ті, що базуються на судженнях;
- в) загальні, часткові;
- г) перспективні, поточні, оперативні.

3. За способом обґрунтування управлінські рішення поділяють на:

- а) оперативні, поточні, перспективні;
- б) інтуїтивні, раціональні, рішення, що базуються на судженнях;
- в) загальні, часткові;
- г) перспективні, поточні, оперативні.

4. Для прийняття ефективних управлінських рішень необхідні такі умови:

- а) право прийняття рішення;
- б) повноваження, відповідальність;

- в) обов'язковість, компетентність;
- г) всі відповіді правильні.

5. В теорії управління виділяють ___ основні моделі прийняття управлінських рішень:

- а) 3;
- б) 5;
- в) 6;
- г) 7.

6. Модель прийняття управлінських рішень, яка передбачає, що особа, яка приймає рішення повинна бути абсолютно об'єктивною і логічною, усі її дії спрямовані на вибір найкращої альтернативи:

- а) класична;
- б) поведінкова;
- в) ірраціональна;
- г) немає правильної відповіді.

7. Модель прийняття управлінських рішень, що ґрунтується на передбаченні, що рішення приймаються ще до того, як досліджуються альтернативи:

- а) класична;
- б) поведінкова;
- в) ірраціональна;
- г) немає вірної відповіді.

8. Етап прийняття управлінських рішень, на якому визначається й оцінюються наслідки рішення або зіставлення фактичних результатів з тими, які керівник мав отримати, називається:

- а) діагноз проблеми;
- б) зворотний зв'язок;
- в) прийняття рішень;
- г) оцінка альтернативних варіантів.

9. Етап прийняття управлінських рішень, що включає виявлення та опис проблемної ситуації, встановлення мети вирішення проблемної ситуації, ідентифікацію критеріїв прийняття рішень, називається:

- а) діагноз проблеми;
- б) зворотний зв'язок;
- в) прийняття рішень;
- г) оцінка альтернативних варіантів.

10. Коли якість вирішення проблеми більш важлива, ніж наявність згоди його виконувати, то обирають такий стиль вирішення проблеми:

- а) наказ;
- б) консенсус;
- в) консультації;
- г) штампування рішень.

11. Коли ні якість, ні згода не є критично важливими, то обирають такий стиль вирішення проблеми:

- а) наказ;
- б) консенсус;

- в) консультації;
- г) штампування рішень.

12. Метод аналогії належить до:

- а) методів активізації творчого пошуку;
- б) методів колективного творчого пошуку;
- в) методів індивідуального творчого пошуку;
- г) немає вірної відповіді.

13. Метод фокальних об'єктів належить до:

- а) методів активізації творчого пошуку;
- б) методів колективного творчого пошуку;
- в) методів індивідуального творчого пошуку;
- г) немає вірної відповіді.

14. Метод пошуку альтернативних варіантів управлінських рішень, що ґрунтується на застосуванні комбінаторики:

- а) метод фокальних об'єктів;
- б) метод ідеалізації;
- в) метод інверсії;
- г) метод морфологічного аналізу.

15. Метод пошуку альтернативних варіантів управлінських, що базується на пошуку альтернатив шляхом ініціювання уявлення про ідеальне вирішення проблеми, яке може наштовхнути на нові варіанти дій:

- а) метод фокальних об'єктів;
- б) метод ідеалізації;
- в) метод інверсії;
- г) метод морфологічного аналізу.

16. Метод інверсії належить до:

- а) методів індивідуального творчого пошуку;
- б) методів колективного творчого пошуку;
- в) методів активізації творчого пошуку;
- г) імітаційного моделювання.

17. В якій послідовності відбувається процес прийняття управлінських рішень:

а) діагностика проблеми, виявлення альтернатив, формулювання обмежень та критеріїв для прийняття рішень, оцінювання альтернатив, зворотний зв'язок, кінцевий вибір;

б) діагностика проблеми, формулювання обмежень і критеріїв з метою прийняття рішень, оцінювання та виявлення альтернатив, кінцевий вибір, зворотний зв'язок;

в) діагностика проблеми, формулювання обмежень і критеріїв для прийняття рішень, виявлення альтернатив, зворотний зв'язок, оцінювання альтернатив, кінцевий вибір;

г) виявлення альтернатив, формулювання обмежень і критеріїв з метою прийняття рішень, діагностика проблеми, оцінювання альтернатив, кінцевий вибір, зворотний зв'язок.

18. На процес прийняття управлінського рішення не впливає:

- а) ступінь ризику;

- б) особисті якості менеджера;
- в) політика організації;
- г) імідж організації.

19. Ірраціональна модель прийняття управлінського рішення найчастіше застосовується:

- а) для вирішення проблем в умовах дефіциту часу;
- б) коли менеджери не мають достатньо влади, щоб нав'язати своє рішення;
- в) для вирішення проблем, які легко піддаються вирішенню;
- г) усі відповіді правильні.

20. До основних критеріїв, які характеризують якість інформаційних матеріалів, слід віднести:

- а) актуальність;
- б) об'єктивність;
- в) комунікативність;
- г) усі відповіді правильні.

21. Успішне прийняття рішень базується на таких умовах, як:

- а) права, повноваження;
- б) обов'язковості, компетентності;
- в) відповідальності;
- г) на всіх вище згаданих умовах.

22. Схематичне зображення проблеми прийняття рішення:

- а) дерево рішень;
- б) платіжна матриця;
- в) графік беззбитковості;
- г) модель лінійного програмування.

23. Рішення, які потребують певною мірою нових ситуацій, вони в середині неструктуровані або пов'язані з невідомими чинниками:

- а) алгоритмічні;
- б) запрограмовані;
- в) незапрограмовані;
- г) інтуїтивні.

24. До основних підходів до процесу управління слід віднести:

- а) змістовний аналіз;
- б) організаційний аналіз;
- в) технологічний аналіз;
- г) усі відповіді правильні.

25. До кількісних методів обґрунтування управлінських рішень, що використовуються в умовах однозначної визначеності, слід віднести:

- а) методи теорії статистичних рішень;
- б) методи теорії ігор;
- в) статистичні методи;
- г) аналітичні методи.

26. Актуальність інформації – це:

- а) властивість інформації бути зрозумілим для адресата;
- б) стислість та чіткість викладення інформації;

- в) її відповідність об'єктивним інформаційним потребам;
- г) здатність задовольняти інформаційну потребу у прийнятний для виконання термін.

27. До основних характеристик класичної моделі прийняття управлінських рішень слід віднести:

- а) особа, що приймає рішення, має чітку мету прийняття рішення;
- б) особа, що приймає рішення, має неповну інформацію стосовно можливих альтернатив;
- в) особа, що приймає рішення, не здатна передбачити наслідки кожної із можливих альтернатив;
- г) особа, що приймає рішення, не здатна або не схильна передбачити наслідки реалізації кожної з можливих альтернатив.

28. Рішення, які передбачають вдосконалення організації діяльності, системи управління, вирішення конкретних організаційно-управлінських питань, - це:

- а) адміністративні рішення;
- б) технологічні рішення;
- в) соціально-психологічні рішення;
- г) економічні рішення.

29. Рішення, які приймаються та реалізуються протягом короткотермінового періоду, - це:

- а) перспективні рішення;
- б) поточні рішення;
- в) оперативні рішення;
- г) часткові рішення.

30. Управлінське рішення – це:

- а) форма управлінської діяльності менеджера з метою виконання завдань;
- б) результат діяльності менеджерів;
- в) основна форма впливу менеджера на об'єкт управління з метою досягнення поставлених цілей;
- г) форма керівництва організацією.

31. Довгострокові рішення спрямовані на:

- а) виконання стратегічних і тактичних завдань;
- б) вирішення переважно довгострокових завдань;
- в) вирішення стратегічних завдань;
- г) вирішення переважно тактичних завдань.

32. Основними вимогами до управлінських рішень є:

- а) обґрунтованість, правомочність, законність, ефективність;
- б) обґрунтованість, оперативність, реальність, цілеспрямованість, ефективність, правомочність і законність;
- в) цілеспрямованість, обґрунтованість, реальність, законність та ефективність;
- г) обґрунтованість і законність.

33. Прийняти управлінське рішення – це:

- а) одержати його і зареєструвати;
- б) ознайомитись з його змістом і підтвердити зрозумілість;
- в) втілити його в норму, яка вимагає обов'язковості виконання;

г) зареєструвати рішення.

34. Керівник організації повинен залучати членів трудового колективу при виробленні управлінських рішень для того щоб:

а) зняти з себе відповідальність за їх обґрунтованість;

б) розширити базу знань з конкретних питань та скористатися колективним досвідом;

в) створити про себе думку як про керівника-демократа;

г) не зробити помилок.

35. Чому необхідно здійснювати контроль за виконанням управлінських рішень

а) щоб своєчасно виявити відхилення у виконанні рішень і вжити відповідних заходів;

б) щоб виконавці боялись покарання і добре виконували накази;

в) тому що є працівники, які за контроль отримують гроші, і вони контролюють все;

г) щоб заохочувати працівників.

36. Коригування управлінських рішень здійснюється для того, щоб:

а) щоб зробити їх кращими;

б) тому що виявлені відхилення в їх виконанні;

в) тому що з плином часу все змінюється;

г) щоб не допускати помилок.

37. За ступенем обов'язковості виконання розрізняються такі управлінські рішення:

а) організаційні, регулюючі, координуючі та контролюючі;

б) інтуїтивні, адаптивні, раціональні;

в) оптимальні;

г) директивні, рекомендаційні, орієнтуючі.

38. Тип процесу управління, що характеризується чіткою послідовністю здійснення його етапів, використовується тоді, коли є повна і достатня визначеність:

а) лінійний;

б) розгалужений;

в) коректований;

г) ситуаційний.

39. Тип процесу управління, що характеризується необхідністю коригування кожного з його етапів після проходження наступного:

а) лінійний;

б) розгалужений;

в) коректований;

г) ситуаційний.

40. Управлінські рішення за тривалістю дії поділяються на:

а) перспективні та діючі;

б) перспективні та поточні;

в) поточні та місячні;

г) місячні та тижневі.

41. 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:

- а) лінійний;
- б) розгалужений;
- в) коректований;
- г) ситуаційний.

42. До специфічних властивостей процесу управління слід віднести:

- а) динамічність;
- б) стійкість;
- в) циклічність;
- г) усі відповіді правильні.

43. Управлінські рішення за способом прийняття поділяються на:

- а) одноосібні та колективні;
- б) колективні та колегіальні;
- в) одноосібні, колегіальні, колективні;
- г) колегіальні та особові.

44. Завдання керівника на цьому етапі процесу прийняття рішення полягає в аналізі проблемної ситуації, вивченні справи та цілі, попередньому формуванні критеріїв рішення:

- а) діагностика проблеми;
- б) реалізація рішення;
- в) контроль за виконанням рішення;
- г) виявлення обмежень та визначення альтернатив.

45. Набір управлінських засобів і методів дослідження поставлених цілей організації – це:

- а) управлінська технологія;
- б) управлінська процедура;
- в) управлінський цикл;
- г) система управління.

46. Єдиний на сьогодні систематизований спосіб побачити варіанти майбутнього і визначити потенційні наслідки альтернативних рішень, що дає змогу їх ефективно порівнювати:

- а) моделювання;
- б) формулювання гіпотези;
- в) прогнозування;
- г) економічний аналіз.

47. Управління, що ґрунтується на посиленні функції координації й інтеграції діяльності всіх підрозділів:

- а) управління за результатами;
- б) управління у виняткових випадках;
- в) управління за цілями;
- г) управління на базі «штучного інтелекту».

48. Кількісні методи прогнозування можна використовувати, якщо:

- а) інформації недостатньо для вивчення тенденції або немає систематичної

достовірної залежності між змінними;

б) є переконаність, що діяльність у минулому мала певну тенденцію, яку можна продовжувати в майбутньому;

в) результати одного рішення впливають на наступні рішення;

г) керівник установлює, яка стратегія найбільше сприятиме досягненню цілей.

49. Управлінські рішення класифікуються за напрямом впливу на:

а) стратегічні, тактичні, оперативні;

б) внутрішнього спрямування, зовнішнього спрямування;

в) планові, організаційні, регулюючі, активізуючі, контрольні;

г) директивні, нормативні, методичні, рекомендаційні, дозвільні.

50. Управлінські процедури за посадовою ознакою поділяються на:

а) творчі, логічні та технічні;

б) інформаційні, логіко-розумові й організаційні;

в) ручні та механізовані;

г) повторювані та разові.

Тема 5. ПЛАНУВАННЯ ЯК ЗАГАЛЬНА ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

1. До підфункцій планування відносять:

а) встановлення цілей, прогнозування;

б) моделювання, комбінування;

в) програмування, інтегрування;

г) постановка завдань, прогнозування.

2. Принцип планування, який передбачає, що кожен член організації стає учасником планової діяльності незалежно від посади і функції, яку він виконує:

а) принцип системності;

б) принцип гнучкості;

в) принцип точності;

г) принцип участі.

3. Недоліком планування є:

а) необхідність додаткових витрат на дослідження;

б) залучення додаткового персоналу;

в) необхідність значних затрат часу;

г) усі відповіді правильні.

4. За критерієм широти охоплюваної сфери розрізняють такі плани:

а) завдання і орієнтири;

б) довгострокові, середньострокові, короткострокові;

в) стратегічні й оперативні;

г) немає правильної відповіді.

5. За ступенем конкретизації розрізняють такі плани:

а) завдання і орієнтири;

б) довгострокові, середньострокові, короткострокові;

- в) стратегічні й оперативні;
- г) немає правильної відповіді.

6. Плани, що носять характер напрямку дій, називаються:

- а) завдання;
- б) стратегія;
- в) орієнтири;
- г) цілі.

7. За масштабами охоплення виділяють такі цілі:

- а) довгострокові, середньострокові, короткострокові;
- б) загальні, специфічні;
- в) стратегічні, тактичні, оперативні;
- г) технологічні, економічні, маркетингові.

8. За рівнем складності виділяють:

- а) довгострокові, середньострокові, короткострокові цілі;
- б) загальні, специфічні цілі;
- в) стратегічні, тактичні, оперативні цілі;
- г) технологічні, економічні, маркетингові цілі.

9. Кінцевий стан, якого організація прагне досягти в певний момент в майбутньому, – це:

- а) задача;
- б) завдання;
- в) орієнтир;
- г) ціль.

10. Згідно форми представлення виділяють такі цілі:

- а) довгострокові, середньострокові, короткострокові;
- б) виражені у кількісних або у якісних показниках;
- в) стратегічні, тактичні, оперативні;
- г) технологічні, економічні, маркетингові.

11. Місія організації – це:

- а) взаємопов'язаний комплекс заходів щодо поліпшення життєздатності організації в конкурентній боротьбі;
- б) основний загальний орієнтир її діяльності, чітко визначена причина її існування, особлива роль;
- в) процес контролю зовнішніх факторів з метою визначення майбутніх можливостей і загроз;
- г) компоненти, що опосередковано впливають на організацію.

12. Планування - це :

- а) принцип менеджменту;
- б) функція менеджменту;
- в) ціль менеджменту;
- г) усі відповіді правильні.

13. Цілі організації конкретизують її подальшу діяльність і мають відповідати таким вимогам:

- а) бути конкретними, чітко визначеними;
- б) визначати комерційну діяльність;

- в) бути статичними;
- г) всі відповіді правильні.

14. Першим етапом процесу формування стратегії є:

- а) формування місії організації;
- б) аналіз зовнішнього та внутрішнього середовища;
- в) виявлення альтернативи;
- г) визначення цілей діяльності організації.

15. Стратегія, що передбачає пошук нових можливостей зростання на існуючому ринку за рахунок нової продукції, яка вимагає нової технології, - це стратегія:

- а) розвитку продукту;
- б) відтинання зайвого;
- в) вертикальної інтеграції;
- г) горизонтальної диверсифікації.

16. Стратегія виробництва, що дозволяє за рахунок нижчих цін на продукцію зайняти більшу частину ринку, - це:

- а) стратегія досягнення лідерства у мінімізації витрат;
- б) стратегія фіксації певного сегменту ринку і концентрації на ньому зусиль організації;
- в) стратегія інтегрованого зростання;
- г) стратегія елімінації.

17. Виділяють __ основні рівні стратегій:

- а) 3;
- б) 4;
- в) 5;
- г) 2.

18. Сильні та слабкі сторони, можливості та загрози – це елементи:

- а) матриці Ансоффа;
- б) матриці БКГ;
- в) матриці SWOT;
- г) матриці Мак-Кінзі.

19. Реалізація стратегії передбачає:

- а) перетворення стратегічного плану на дію;
- б) перетворення поточного плану на дію;
- в) створення умов для розвитку організації;
- г) немає правильної відповіді.

20. Плани, у яких стратегія деталізується у розрахованих на короткий термін рішеннях щодо того, що конкретно треба зробити, хто повинен це зробити, як це має бути зроблено, - це:

- а) стратегічні плани;
- б) оперативні плани;
- в) тактичні плани;
- г) виробничі плани.

21. Цілі, що визначають напрямки діяльності окремих підрозділів або окремих працівників на робочому місці на короткий проміжок часу, - це:

- а) оперативні цілі;
- б) тактичні цілі;
- в) короткострокові цілі;
- г) адміністративні цілі.

22. Загальне керівництво для дій і прийняття рішень, які полегшують досягнення цілей, - це:

- а) процедура;
- б) політика;
- в) правило;
- г) тактика.

23. Маркетингова стратегія організації відноситься до:

- а) загальнокорпоративних стратегій;
- б) бізнес-стратегій;
- в) функціональних стратегій;
- г) виробничих стратегій.

24. Планування сприяє більш раціональному розподілу:

- а) ресурсів;
- б) інформації;
- в) завдань;
- г) цілей.

25. Принцип планування, який передбачає, що показники, які використовуються в плануванні, слід обґрунтовувати в їх єдності, з врахуванням теоретичного і практичного взаємозв'язку:

- а) гнучкості;
- б) єдності;
- в) науковості;
- г) точності.

26. Завдання - це плани, що мають :

- а) однозначні цілі;
- б) двозначні цілі;
- в) багатозначні цілі;
- г) немає правильної відповіді.

27. Управлінський процес створення і підтримки відповідності між цілями організації, його можливостями і шансами в обраній сфері діяльності, в результаті чого формуються стратегії розвитку організації, – це:

- а) оперативне планування;
- б) тактичне планування;
- в) стратегічне планування;
- г) загалом планування.

28. Плани на 10-25 років називаються:

- а) короткостроковими;
- б) середньостроковими;
- в) довгостроковими;
- г) початковими.

29. План формування та використання фінансових ресурсів для забезпечення

завдань і функцій, які здійснюються організацією – це:

- а) проект;
- б) програма;
- в) бюджет;
- г) немає правильної відповіді.

30. Стратегічне планування – це :

- а) управлінський процес створення і підтримки стратегічної відповідності між цілями організації і її потенційними можливостями;
- б) генеральна довгострокова програма дій та порядок розподілу пріоритетів та ресурсів організації для досягнення її цілей;
- в) головне призначення організації, чітко сформульована причина її існування, основні напрями, орієнтири її діяльності;
- г) засоби адаптації організації до свого зовнішнього середовища.

31. Місія – це:

- а) генеральна довгострокова програма дій та порядок розподілу пріоритетів та ресурсів організації для досягнення її цілей;
- б) головне призначення організації, чітко сформульована причина її існування, основні напрями, орієнтири її діяльності;
- в) вказівка на спосіб розподілу обмежених ресурсів організації поміж окремими підрозділами;
- г) це визначення переваг організації порівняно з її конкурентами.

32. Сфера стратегії – це:

- а) засоби адаптації організації до свого зовнішнього середовища;
- б) вказівка на спосіб розподілу обмежених ресурсів організації поміж окремими підрозділами;
- в) визначення переваг організації порівняно з її конкурентами;
- г) ефект цілісності.

33. На рівні всієї організації її вищим керівництвом опрацьовується:

- а) загальнокорпоративна;
- б) бізнес;
- в) функціональна;
- г) стратегія виживання.

34. Стратегія, яка спрямована на забезпечення конкурентних переваг конкретної структурної одиниці на певному ринку або у певній галузі, - це:

- а) загальнокорпоративна;
- б) бізнесу;
- в) функціональна;
- г) розвитку.

35. Стратегії оптимального використання ресурсів організації загалом за певними функціями, а не за окремими структурними підрозділами – це:

- а) функціональна;
- б) стратегія стабілізації;
- в) бізнесу;
- г) розвитку.

36. У процесі аналізу зовнішнього середовища спеціалісти повинні:

- а) виявити внутрішні слабкі сторони організації;
- б) розкрити внутрішні можливості і той потенціал, на якій може розраховувати організація у конкурентній боротьбі;
- в) вирішити у якому стані знаходиться організація, чого вона має досягти і що для цього треба зробити;
- г) усі відповіді правильні.

37. Метод, який дозволяє провести вивчення внутрішнього і зовнішнього середовища організації, виявити спочатку сильні та слабкі сторони, а так же загрози і можливості, а далі - встановити зв'язки між ними і визначити як їх можна використати під час формування стратегії:

- а) SWOT-аналіз;
- б) PEST-аналіз;
- в) «мозковий штурм»;
- г) матриця БКГ.

38. Опис дій, які варто починати в тій чи іншій ситуації:

- а) тактика;
- б) правила;
- в) політика;
- г) процедури.

39. Конкретні короткострокові стратегії (поточні річні плани) – це:

- а) тактика;
- б) політика;
- в) процедури;
- г) правила.

40. Цілі, які стосуються більшою мірою напряму зміцнення становища компанії в галузі, збереження і підвищення її довгострокових конкурентних позицій на ринку:

- а) загальні цілі;
- б) стратегічні цілі;
- в) фінансові цілі;
- г) специфічні цілі.

41. До методів планування слід віднести:

- а) балансовий метод;
- б) діалектичний метод;
- в) аналітичний метод;
- г) фінансовий метод.

42. При побудові матриці БКГ враховується:

- а) відносна частка на ринку;
- б) привабливість галузі;
- в) конкурентоспроможність на ринку;
- г) рівень цін.

43. До основних функціональних стратегій слід віднести:

- а) стратегію маркетингу;
- б) фінансову стратегію;
- в) стратегію НДДКР;

- г) усі відповіді правильні.
- 44. Згідно матриці І. Ансоффа на вже наявних ринках доцільно застосувати:**
- а) стратегію глибокого проникнення на ринок;
 - б) стратегію розширення меж ринку;
 - в) стратегію виходу на нові ринки;
 - г) стратегію диверсифікації.
- 45. Словесне викладення генеральної мети організації, яке окреслює сферу її діяльності, - це:**
- а) кредо організації;
 - б) девіз організації;
 - в) філософія організації;
 - г) усі відповіді правильні.
- 46. Загальна стратегія за М. Портером, яка передбачає, що компанія прагне до унікальності в будь-якому важливому аспекті для більшості клієнтів:**
- а) диференціація;
 - б) лідерство в зниженні витрат;
 - в) фокусування;
 - г) зосередження.
- 47. Важливий комплексний документ, який регламентує виробничо-господарську комерційну діяльність:**
- а) графік виконання;
 - б) робочий календар;
 - в) бізнес-план;
 - г) бюджет організації.
- 48. Матриця БКГ включає такі параметри:**
- а) ступінь привабливості СЗГ і конкурентний статус організації;
 - б) стратегічний потенціал організації та детермінанти національного ромбу;
 - в) темпи зростання ринку і показники відносної ринкової частки;
 - г) усі відповіді правильні.
- 49. Стратегічне бачення – це те, що:**
- а) бачить керівник стосовно місця своєї організації на ринку;
 - б) як закінчить своє існування організація;
 - в) з чого починає роботу організація;
 - г) організація збирається робити і чим вона хоче займатись.
- 50. До основних характеристик цілей стратегічного планування слід віднести:**
- а) конкретність;
 - б) узгодженість;
 - в) гнучкість;
 - г) усі відповіді правильні.

Тема 6. ОРГАНІЗУВАННЯ ЯК ЗАГАЛЬНА ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1. Процес, за допомогою якого керівник усуває невизначеність, безладдя, плутанину та конфлікти поміж людьми щодо роботи або повноважень і створює середовище придатне для їх спільної діяльності – це:**
 - а) організація;
 - б) організаційна діяльність;
 - в) організаційний процес;
 - г) організаційна структура.
- 2. Впорядкована сукупність органів управління діяльністю підприємства, що виконують окремі функції управління, взаємозв'язки і підпорядкованість цих органів, – це:**
 - а) організація;
 - б) організаційна діяльність;
 - в) організаційний процес;
 - г) організаційна структура.
- 3. Орган управління або окремих працівників наділений функціями в управлінні, правами їх реалізації – це:**
 - а) функції управління;
 - б) ланка управління;
 - в) рівні управління;
 - г) взаємозв'язки між органами управління.
- 4. Зв'язки, що виникають між підрозділами та керівниками різних рівнів управління, називаються:**
 - а) лінійні;
 - б) функціональні;
 - в) міжфункціональні;
 - г) немає правильної відповіді.
- 5. Передача або делегування відповідальності за ряд ключових рішень, а отже і передача відповідно до цієї відповідальності прав на нижчі рівні управління організацією, – це:**
 - а) спеціалізація ;
 - б) департаменталізація;
 - в) децентралізація;
 - г) централізація.
- 6. Виділення частин в організації, кожна з яких пропонує щось у відповідь на попит, запропонований зовнішнім середовищем і, зокрема, його інститутами, що знаходяться в безпосередньому зіткненні з організацією, – це:**
 - а) диференціація ;
 - б) департаменталізація;
 - в) децентралізація;
 - г) централізація.
- 7. Рівень співробітництва, який існує між частинами організації і забезпечує досягнення їхніх цілей у межах вимог, запропонованих зовнішнім оточенням, називається:**

- а) диференціацією ;
- б) департаменталізацією;
- в) інтеграцією;
- г) централізацією.

8. Концентрація прав прийняття, вирішення, зосередження владних повноважень на верхньому рівні керівництва організацією, – це:

- а) диференціація;
- б) департаменталізація;
- в) інтеграція;
- г) централізація.

9. Зобов'язання виконувати завдання та відповідальність за їх задовільне вирішення – це:

- а) делегування;
- б) відповідальність;
- в) повноваження;
- г) планування.

10. Обмежене право використовувати ресурси організації та спрямовувати зусилля деяких її співробітників на здійснення певних завдань – це:

- а) делегування;
- б) відповідальність;
- в) повноваження;
- г) планування.

11. Повноваження, які передаються від начальника безпосередньо його підлеглому і далі іншим підлеглим, називаються:

- а) лінійними;
- б) штабними;
- в) функціональними;
- г) міжфункціональними.

12. Повноваження, що передаються особам, які здійснюють консультативні, обслуговуючі функції, називаються:

- а) лінійними;
- б) штабними;
- в) функціональними;
- г) міжфункціональними.

13. Згідно підпорядкованості між елементами виділяють такі види організаційних структур:

- а) лінійна, функціональна, лінійно-штабна, матрична;
- б) орієнтована на продукт, на споживача, територіальна, змішана;
- в) бюрократична, адаптивна;
- г) централізована, децентралізована.

14. Згідно ринкової орієнтації виділяють такі види організаційних структур:

- а) лінійна, функціональна, лінійно-штабна, матрична;
- б) орієнтована на продукт, на споживача, територіальна, змішана;
- в) бюрократична, адаптивна;
- г) централізована, децентралізована.

- 15. Згідно степеня гнучкості виділяють такі види організаційних структур:**
- а) лінійна, функціональна, лінійно-штабна, матрична;
 - б) орієнтована на продукт, на споживача, територіальна, змішана;
 - в) бюрократична, адаптивна;
 - г) централізована, децентралізована.
- 16. До переваг функціональної структури управління слід віднести:**
- а) залучення до роботи кваліфікованих фахівців;
 - б) порушення єдності розпорядництва, зниження відповідальності за роботу;
 - в) подвійне підпорядкування виконавців;
 - г) жодна з перерахованих характеристик.
- 17. Структура управління, яка передбачає створення функціональних служб при лінійних керівниках:**
- а) лінійна;
 - б) лінійно-штабна;
 - в) матрична;
 - г) функціональна.
- 18. До переваг функціональної структури управління слід віднести:**
- а) залучення до роботи кваліфікованих фахівців;
 - б) подвійне підпорядкування виконавців;
 - в) порушення єдності розпорядництва, зниження відповідальності за роботу;
 - г) жодна з перерахованих характеристик.
- 19. Назвіть, у якій структурі управління найвищий рівень централізації:**
- а) функціональній;
 - б) матричній;
 - в) лінійній;
 - г) лінійно-функціональній.
- 20. До переваг лінійної структури управління слід віднести:**
- а) чіткість і простота взаємодії;
 - б) обмеження ініціативи у робітників на нижчих рівнях;
 - в) значний обсяг інформації, який передається по рівнях;
 - г) жодна з перерахованих характеристик.
- 21. До ситуаційних чинників, що впливають на проектування організації, слід віднести:**
- а) стратегічний вибір керівництва організації у відношенні до її цілей;
 - б) технологія роботи в середині організації;
 - в) поведінка працівників;
 - г) усі відповіді правильні.
- 22. Високий ступінь децентралізації в організації означає, що:**
- а) велика кількість рішень приймається на нижчих рівнях управління;
 - б) рішення, які приймаються на нижчих рівнях, є досить важливими для організації;
 - в) зменшується централізований контроль за рішеннями, які приймаються управлінським персоналом;
 - г) усі відповіді правильні.
- 23. До переваг централізації в організації слід віднести:**

- а) рішення приймаються швидко;
- б) менеджери схильні до ініціативної поведінки;
- в) рішення приймає особа, яка добре знає роботу всієї організації;
- г) відсутність необхідності в розробці детальних планів.

24. До принципів побудови організаційних структур слід віднести:

- а) цільовий принцип;
- б) принцип спеціалізації;
- в) принцип надійності;
- г) усі відповіді правильні.

25. Принцип побудови організаційних структур, який передбачає, що підлеглі виконують розпорядження тільки одного керівника, - це:

- а) принцип прогресивності;
- б) принцип єдинопочатку;
- в) принцип простоти та економічності;
- г) принцип оптимальності.

26. Діапазон контролю – це:

- а) кількість рівнів управління в організації;
- б) кількість зв'язків між робітниками в підрозділі;
- в) кількість менеджерів в організації;
- г) кількість робітників, безпосередньо підпорядкованих менеджеру.

27. Високий ступінь адаптації до змін у середовищі – це перевага:

- а) матричної організаційної структури;
- б) лінійної організаційної структури;
- в) функціональної організаційної структури;
- г) лінійно-штабної організаційної структури.

28. Перевагою функціональної організаційної структури є:

- а) швидкість прийняття управлінських рішень;
- б) економічність системи (незначні витрати на утримання);
- в) кваліфіковане прийняття рішень;
- г) усі відповіді правильні.

29. Рівень управління - це сукупність ланок управління, які знаходяться:

- а) на одному рівні ієрархії;
- б) на кількох рівнях ієрархії;
- в) на двох рівнях ієрархії;
- г) усі відповіді правильні.

30. Організація як функція менеджменту – це:

- а) процес створення організації, який дає можливість людям ефективно працювати разом для досягнення спільної мети;
- б) процес створення структури організації, що дає людям змогу ефективно працювати разом для досягнення спільної мети;
- в) процес створення структури організації;
- г) процес створення структури організації, головним призначенням якого є надання людям можливості працювати разом для досягнення спільної мети.

31. Інтеграція – це:

- а) рівень співробітництва, який існує між частинами організації і забезпечує

вимоги запропоновані зовнішнім середовищем;

б) передача завдань і повноважень особі, яка бере на себе відповідальність за їх виконання;

в) досягнення єдності зусиль усіх підрозділів організації для досягнення її цілей;

г) процес досягнення єдності зусиль усіх підрозділів організації для реалізації її задач, цілей та досягнення кращих умов у майбутньому.

32. Механістична організація - це:

а) організація, яка характеризується консерватизмом, негнучкою організаційною структурою управління, автократизмом у контролі та комунікаціях, фетишизацією стандартизації;

б) організація, яка характеризується динамічністю, гнучкістю організаційних структур управління, розвинутим самоконтролем, демократизацією комунікацій;

в) групи працівників, діяльність яких свідомо планується, мотивується, контролюється та регулюється для досягнення певної мети.;

г) групи працівників, що виникають і функціонують спонтанно. Найчастіше вони входять до складу формальної організації, створюються на основі спільних інтересів.

33. Організаційна діяльність – це:

а) процес вибору альтернативи для досягнення цілей організації і прийняття рішень щодо шляхів їх досягнення;

б) процес визначення цілей діяльності організації і прийняття рішень щодо шляхів їх досягнення;

в) процес, за допомогою якого керівник усуває невизначеність, безладдя і конфлікти між людьми щодо роботи або повноважень і створює середовище, придатне для їх загальної діяльності;

г) функція керування, у межах якої здійснюється розподіл робіт між окремими робітниками та їх групами й узгодження їх діяльності.

34. Повноваження – це:

а) обмежене право використовувати ресурси організації та спрямовувати зусилля деяких співробітників на здійснення певних завдань;

б) сукупність взаємозалежних обов'язків, відповідальності і прав, якими наділяється менеджер для виконання своєї ролі в процесі керування організацією;

в) сукупність інструментів мотивації, що дозволяють досягти цілей організації;

г) сукупність кваліфікаційних характеристик, властивих певній посаді.

35. Функціональні повноваження:

а) є обмеженою формою повноважень і охоплюють лише окремі специфічні види діяльності;

б) дозволяють особі, якій вони передаються, у межах її компетенції пропонувати або забороняти визначені дії підлеглим лінійним керівникам;

в) передаються особам, що здійснюють консультативні, обслуговуючі функції щодо лінійних керівників;

г) передаються від начальника безпосередньо його підлеглому і далі іншим підлеглим.

36. Лінійні повноваження:

- а) надають право контролю за окремими видами діяльності інших підрозділів;
- б) дозволяють особі, якій "вони передаються, у межах її компетенції пропонувати або забороняти визначені дії підлеглим лінійних керівників;
- в) передаються особам, що здійснюють консультативні, обслуговуючі функції щодо лінійних керівників;
- г) передаються від начальника безпосередньо його підлеглому і далі іншим підлеглим.

37. Дивізійна організаційна структура – це розподіл організації на окремі блоки:

- а) за посадовими обов'язками;
- б) за рівнями управління;
- в) за видами товарів, покупців, регіонів;
- г) згідно з стратегічним планом.

38. Функціональна структура:

- а) не дає змоги залучати до керівництва фахівців у певних галузях;
- б) не дає можливість більш компетентно розв'язувати поточні питання;
- в) розвантажує й спрощує роботу керівників вищого рівня;
- г) не порушує принцип єдиноначальності.

39 Структури, які характеризуються ієрархією влади в компанії, мають централізоване прийняття рішень, називаються:

- а) механістичні;
- б) адаптивні;
- в) фіктивні;
- г) прозорі.

40. Структури, які мають розмиті межі управління, невелику кількість рівнів управління, децентралізацію, називаються:

- а) механістичні;
- б) адаптивні;
- в) фіктивні;
- г) прозорі.

41. Лінійна структура управління переважно використовується:

- а) в управлінні корпораціями;
- б) в управлінні акціонерними товариствами;
- в) в управлінні малими підприємствами;
- г) в управлінні холдингами.

42. Матричний тип структури використовується організаціями:

- а) продукція яких має відносно короткий життєвий цикл і часто змінюється;
- б) продукція яких має довгий життєвий цикл;
- в) які пропонують послуги;
- г) які випускають в значній кількості продукцію необмеженого терміну зберігання.

43. Метод вибору організаційної структури, який полягає у застосуванні організаційних форм, що виправдали себе в організаціях із схожими організаційними характеристиками:

- а) метод аналогій;

- б) метод експерименту;
- в) метод співставлення;
- г) експертно-аналітичний метод.

44. Метод вибору організаційної структури, який полягає в обстеженні і аналітичному вивченні організації кваліфікованими фахівцями-експертами, які і розробляють відповідну організаційну структуру управління.

- а) метод аналогій;
- б) експертно-аналітичний метод;
- в) метод структуризації цілей;
- г) метод виключення.

45. Адаптивні структури розробляються та впроваджуються з метою:

- а) забезпечення можливостей реагувати на зміни зовнішнього середовища та впроваджувати наукомістку технологію;
- б) збільшення кількості виробництва;
- в) з метою створення корпорацій;
- г) розширення.

46. Механістичні структури (бюрократичні) характеризуються:

- а) жорсткою ієрархією влади в компанії;
- б) не формалізованими правилами і процедурами;
- в) децентралізованим прийняттям рішень;
- г) суб'єктивною системою винагороди.

47. Організування – це:

- а) функція управління, в межах якої здійснюється розподіл робіт поміж окремими робітниками та їх групами та узгодження їх діяльності;
- б) один з принципів менеджменту являє собою елемент корегування багатьох завдань і взаємовідносин між людьми, що їх виконують;
- в) один з критеріїв менеджменту являє собою процес корегування багатьох завдань;
- г) немає правильної відповіді.

48. Функція менеджменту «організування» відображає:

- а) процес налагодження відносин із зовнішнім середовищем
- б) сукупність методів укладання угод, договорів, контрактів про співпрацю
- в) процес створення структури управління організацією
- г) процес стимулювання

49. Повноваження посадових осіб в організації визначаються:

- а) правилами та особистими якостями менеджера;
- б) політикою, процедурами та правилами;
- в) посадою, особистими якостями менеджера;
- г) правилами, політикою та процедурою.

50. У централізованій структурі керівник:

- а) залишає за собою право ухвалювати більшість рішень;
- б) надає перевагу самоконтролю працівників;
- в) менеджер керує творчим колективом;
- г) відрізняється демократичністю своїх поглядів.

Тема 7. МОТИВУВАННЯ ЯК ЗАГАЛЬНА ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1. Потреби в їжі, в сні, в безпеці за своєю суттю є:**
 - а) потребами першого роду;
 - б) первинними потребами;
 - в) правильні відповіді а), б);
 - г) немає правильної відповіді.
- 2. Активна рушійна сила, що визначає поведінку людини і обумовлена її добровільним бажанням діяти так, а не інакше – це:**
 - а) інтерес;
 - б) потреба;
 - в) бажання;
 - г) мотив.
- 3. Теорії мотивації, що ґрунтуються на ідентифікації таких внутрішніх потреб, які примушують діяти людей так, а не інакше, називаються:**
 - а) змістовні теорії мотивації;
 - б) процесуальні теорії мотивації;
 - в) соціальні теорії мотивації;
 - г) партисипативні теорії мотивації.
- 4. До змістовних теорій мотивації належать:**
 - а) теорії М. Туган-Барановського, С. Адамса, К. Альдерфера;
 - б) теорії Д. Макгрегора, Ф. Герцберга, У. Оучі;
 - в) теорії В. Врума, Д. Мак-Клеланда, К. Альдерфера;
 - г) теорія справедливості, мотиваційної гігієни, теорія очікувань.
- 5. У теорії М. Туган-Барановського виділено __ груп потреб:**
 - а) 3;
 - б) 4;
 - в) 5;
 - г) 7.
- 6. Ієрархію потреб досліджено в теорії:**
 - а) А. Маслоу;
 - б) С. Адамса;
 - в) В. Врума;
 - г) У. Оучі.
- 7. Клейтон Альдерфер у своїй теорії мотивації виділяв такі групи потреб:**
 - а) належності, повазі, самореалізації;
 - б) альтруїстичні, практичні, симптоматичні;
 - в) мотиваційні, гігієнічні;
 - г) існуванні, спілкуванні, зростанні.
- 8. Теорії мотивації, які наголошують, що поведінка людей визначається не лише потребами, називаються:**
 - а) змістовні теорії мотивації;
 - б) процесуальні теорії мотивації;
 - в) соціальні теорії мотивації;
 - г) партисипативні теорії мотивації.

9. До процесуальних теорій мотивацій відносять:

- а) теорії М. Туган-Барановського, С. Адамса, К. Альдерфера;
- б) теорії Д. Макгрегора, Ф. Герцберга, У. Оучі;
- в) теорії В. Врума, С.Адамса, Портера-Лоулера;
- г) теорія справедливості, мотиваційної гігієни, теорія очікувань.

10. Теорія мотивації, яка передбачає, що люди суб'єктивно оцінюють співвідношення отриманої ними винагороди за виконання певної винагороди до зусиль, пов'язаних з її виконанням, належить:

- а) А. Маслоу;
- б) С. Адамсу;
- в) В. Вруму;
- г) У. Оучі.

11. Комплексну теорію мотивації, що включає в себе елементи теорії очікувань і справедливості розроблена:

- а) А. Маслоу;
- б) С. Адамсом;
- в) В.Врумом;
- г) Л.Портером, Е. Лоулером.

12. Теорія, яка стверджує, що реалізація здібностей, мотивування діяльності залежать від прагнення індивіда досягнути успіху чи уникнути негативної оцінки розроблена:

- а) Дж. Аткинсоном;
- б) С. Адамсом;
- в) Ф. Герцбергом;
- г) Л.Портером, Е. Лоулером.

13. Теорія справедливості стверджує, що:

- а) зростання рівнів потреб не відбувається по вертикалі вгору, можливе задоволення кожної окремої потреби незалежно від інших;
- б) люди суб'єктивно визначають відношення отриманої винагороди до витрачених зусиль і зіставляють його з винагородою інших людей, які виконували аналогічну роботу;
- в) потреби вищих рівнів не мотивують людину взагалі або мотивують частково доти, доки не задовольняться потреби нижчих рівнів;
- г) якщо значення будь-якого з критично важливих для визначення мотивації чинників буде малим, то і мотивація буде слабкою, і результати праці низькими.

14. Потреби в успіху, потреби у владі, потреби в належності досліджував:

- а) Д. Мак-Клелланд;
- б) А. Маслоу;
- в) К. Альдерфер;
- г) С. Адамс.

15. Теорія мотиваційної гігієни розроблена:

- а) А. Маслоу;
- б) Д. Мак-Клелландом;
- в) Ф. Герцбергом;
- г) К. Альдерфером.

16. Найвідоміша модифікація теорії потреб А. Маслоу – це:

- а) теорія трьох потреб Д. Мак-Клелланда;
- б) теорія очікування В.Врума;
- в) теорія ЖВЗ К. Альдерфера;
- г) двофакторна теорія Ф. Герцберга.

17. Суб'єктивна оцінка індивідом співвідношення отриманої ним винагороди і витрачених зусиль та порівняння цього з винагородою інших людей, що виконують аналогічну роботу, - це основне положення теорії:

- а) очікувань;
- б) справедливості;
- в) результативної валентності;
- г) матеріального стимулювання.

18. Твердження, що бажана поведінка людини сприяє припиненню застосування до неї певних негативних дій, - це основа:

- а) методу позитивної підтримки бажаної поведінки;
- б) методи негативної підтримки бажаної поведінки;
- в) покарання;
- г) ігнорування.

19. Мотивація – це:

- а) процес спонукання себе та інших до діяльності в досягненні особистої мети;
- б) процес спонукання себе та інших до діяльності в досягненні особистої мети та мети організації;
- в) покарання підлеглих через силу примусу;
- г) усі відповіді правильні.

20. Найпершим методом мотивації, який згадується ще в Біблії та античних міфах, був:

- а) метод особистого прикладу керівника;
- б) метод винагороди;
- в) метод «батога і пряника»;
- г) метод спонукання.

21. Для задоволення соціальних потреб співробітників згідно теорії А. Маслоу необхідно:

- а) підвищувати заробітну плату;
- б) давати співробітникам таку роботу, яка б дозволила їм спілкуватися;
- в) пропонувати підлеглим змістовну роботу;
- г) давати підлеглим складну та важку роботу, яка вимагає від них повної віддачі.

22. Заробітну плату як форму матеріальної мотивації потрібно:

- а) постійно підвищувати, аби стимулювати працівників до продуктивної праці;
- б) утримувати на одному рівні, аби не розбещувати працівників;
- в) підвищувати у міру зростання ефективності виробничо-господарської діяльності;
- г) всі відповіді правильні.

23. Теорія Д. Мак-Клелланда спирається на:

- а) вторинні потреби;

- б) первинні потреби;
- в) фізіологічні потреби;
- г) гігієнічні потреби.

24. До основних типів підкріплення слід віднести:

- а) відмова від моралі;
- б) покарання;
- в) згасання;
- г) усі відповіді правильні.

25. Змістовні теорії мотивації ґрунтуються на:

- а) ідентифікації (класифікації) потреб людей, що спонукають їх до дій;
- б) успіх будь-якого керівництва залежить від маси зовнішніх факторів, до яких варто пристосовувати будь-який тип характеру і поведінки;
- в) наголос робиться на раціональних, ефективних процедурах та контролі, базуючись на ідеї, що люди – раціональні істоти;
- г) ієрархія управління, за якою кожен нижчий рівень контролюється вищим і підпорядковується йому.

26. Потреба у самовираженні полягає у :

- а) реалізації власних можливостей;
- б) захисті від фізичної і психологічної небезпеки;
- в) повазі з боку оточення - керівників, підлеглих, самоповага;
- г) відчутті причетності до певних соціальних груп: сім'я, школа, трудовий колектив.

27. Теорія потреб А. Маслоу:

- а) визначає, що рух від потреби до потреби йде в обидві сторони і при незадоволенні однієї з потреб на вищому рівні людина переключається на задоволення потреб низового рівня;
- б) показує, як ті чи інші потреби можуть впливати на мотивацію людини до праці і як надати людині можливості для задоволення своїх потреб;
- в) пов'язана з вивченням впливу на поведінку людини потреб досягнення, участі і влади;
- г) це нова модель мотивації яка була розроблена в другій половині 50-х років і згідно з якою були виявлені фактори, що впливають на працю людини.

28. Потреба у належності полягає у :

- а) реалізації власних можливостей;
- б) захисті від фізичної і психологічної небезпеки;
- в) повазі з боку оточення – керівників, підлеглих, самоповага;
- г) відчутті причетності до певних соціальних груп: сім'я, школа, трудовий колектив.

29. К. Альдерфер виділяє такі групи потреб:

- а) соціальні, фізіологічні, безпеки і захищеності;
- б) досягнення, участі, влади;
- в) потреби існування, потреби зв'язку, потреби росту;
- г) гігієнічні, мотивуючі.

30. Автором теорії існування, зв'язку та росту є:

- а) А. Маслоу;

- б) К. Альдерфер;
- в) Д. Мак Клееланд;
- г) Ф. Герцберг.

31. Автором теорії набутих потреб є:

- а) А. Маслоу;
- б) К. Альдерфер;
- в) Д. Мак Клееланд;
- г) Ф. Герцберг.

32. Потреба влади проявляється у:

- а) прагненні контролювати ресурси, процеси і людей в організації;
- б) у вигляді прагнення до дружніх стосунків з оточуючими;
- в) прагненні досягати цілі більш ефективно ніж це вона робила раніше;
- г) захисті від фізичної і психологічної небезпеки.

33. Ф. Герцберг у своїй теорії виділив такі фактори праці:

- а) соціальні, фізіологічні;
- б) досягнення, влади;
- в) гігієнічні, мотивуючі;
- г) зв'язку і росту.

34. До гігієнічних факторів належать:

- а) визнання і схвалення результатів праці;
- б) заробітна плата;
- в) успіх;
- г) просування по службі.

35. До мотивуючих факторів відносять:

- а) заробітну плату;
- б) політику організації;
- в) умови роботи;
- г) просування по службі.

36. В соціопсихічній теорії мотивації Е.Мейо:

- а) надавав значення нематеріальним стимулам і мотивам, особливо тим, що передбачають сприйняття індивіда групою, заохочення його дій Іншими людьми;
- б) розглядав проблеми мотивації крізь призму ієрархії потреб людини;
- в) зосереджує увагу на тому, що поведінка людей, мотивованих на досягнення успіху і на уникнення невдачі, відрізняється;
- г) пов'язана з вивченням і описом впливу на поведінку людини потреб досягнення, співучасті та влади.

37. Основною мотивації праці в японських корпораціях є:

- а) отримання високих матеріальних винагород;
- б) гармонізація між працею і капіталом;
- в) визнання заслуг;
- г) постійне підвищення кваліфікації.

38. Ефективна реалізація функції мотивації потребує:

- а) усвідомлення того, що спонукає працівника до праці;
- б) технічні знання виконуваної роботи;
- в) бути лідером в колективі;

г) розуміння того, як направити здібності працівника в русло досягнення цілей організації.

39. Теорія партисипативного управління передбачає:

а) сукупність первинних потреб, що впливають на поведінку людини, яка займає певну посаду або відповідальна за виконання обов'язків у визначений термін;

б) активну участь працівників у житті організації;

в) сукупність вторинних потреб, що впливають на поведінку людини, яка займає певну посаду або відповідальна за виконання обов'язків у визначений термін;

г) реалізацію здібностей мотивування діяльності, залежать від прагнення індивіда досягнути успіху чи уникнути негативної оцінки.

40. Вчений, який стверджував, що задоволення потреб має відбуватися за висхідною відповідно до ієрархії:

а) Ф. Герцберг;

б) В. Врум;

в) Д. Мак-Клелланд;

г) А. Маслоу?

41. Основна мета стимулювання праці - це:

а) задовольнити потреби працівників;

б) поліпшити умови праці;

в) підвищити продуктивність праці та вдосконалити організацію праці;

г) заохочувати працівників до роботи.

42. Соціальна функція стимулювання праці:

а) визначається тим, що стимули до праці формують активну життєву позицію, високоморальний клімат у суспільстві;

б) виражається у тому, що стимулювання праці сприяє підвищенню ефективності виробництва, що виражається у підвищенні продуктивності праці та якості продукції;

в) забезпечує формування соціальної структури суспільства через різний рівень доходів, який значною мірою залежить від дії стимулів на різних людей;

г) кожен стимул має бути доступним для всіх працівників, а умови стимулювання мають бути демократичними та зрозумілими.

43. Стимули, націлені на задоволення потреб у творчій самореалізації працівника мають назву:

а) моральні;

б) соціальні;

в) прямі;

г) творчі.

44. Стимулювання, що здійснюється за допомогою економічних засобів та нормативів, що стимулюють раціональну трудову поведінку, найбільш повне використання трудового потенціалу за допомогою таких важелів, оплата праці, умови праці, забезпечення перспективи професійного зростання, поліпшення житлових умов, побутового обслуговування має назву:

а) грошове;

- б) не грошове;
- в) матеріальне;
- г) економічне.

45. При організації стимулювання необхідно:

- а) враховувати здібності працівника та його професійні можливості;
- б) виявити потенціал робітника;
- в) якщо потенціал працівника використовується неповністю, поміркувати про засоби стимулювання, його використання
- г) всі відповіді правильні.

46. Спонування - це

- а) потреба усвідомлення з точки зору необхідності її задоволення;
- б) активна рушійна сила, що визначає поведінку людини;
- в) відчуття нестачі чогось;
- г) те, що людина вважає цінним для себе.

47. Трудова мотивація – це:

- а) процес створення умов, при яких професійні групи і окремі працівники виконують функціональні обов'язки або виробничі завдання;
- б) вплив однієї особи в організації на іншу за допомогою слова;
- в) процес спонування людини до певної виробничої дії;
- г) процес заохочення себе та інших до праці з метою досягнення особистих цілей або організації.

48. До функцій, що виконують мотиви слід віднести:

- а) регулюючу;
- б) контролюючу;
- в) стимулюючу;
- г) усі відповіді правильні.

49. Першою стадією мотиваційного процесу є:

- а) визначення цілей, напрямів дій;
- б) пошук способів задоволення потреби;
- в) виконання конкретних дій;
- г) виникнення потреби.

50. Стимули, що пов'язані з потребою у владі, – це:

- а) соціальні;
- б) моральні;
- в) творчі;
- г) психологічні.

Тема 8. КОНТРОЛЮВАННЯ ЯК ЗАГАЛЬНА ФУНКЦІЯ МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1. Певні показники результативності, яких необхідно досягнути, виражені кількісно та обмежені у часі – це:**
 - а) стандарти;
 - б) завдання;
 - в) орієнтири;
 - г) цілі.
- 2. Якими можуть бути реакції на порівняння при здійсненні контролю:**
 - а) нічого не робити;
 - б) коригувати діяльність підлеглих;
 - в) коригувати стандарти діяльності;
 - г) усі відповіді правильні.
- 3. Виділяють такі помилки контролю:**
 - а) контроль не повинен обмежуватись інцидентами, контролювати слід не лише улюблену ділянку;
 - б) прихований контроль викликає досаду, тотальний контроль породжує недбалість;
 - в) правильні відповіді а), б);
 - г) немає правильної відповіді.
- 4. У межах процесу контролю виділяють ___ етапи:**
 - а) 3;
 - б) 4;
 - в) 5;
 - г) 6.
- 5. За критерієм часу здійснення контрольних операцій виділяють такі види контролю:**
 - а) випереджаючий, поточний, заключний;
 - б) централізований, децентралізований;
 - в) суцільний, вибірковий, разовий;
 - г) фактичний, розрахунковий, аналітичний.
- 6. За рівнем охоплення підконтрольних об'єктів виокремлюють такі види контролю:**
 - а) випереджаючий, поточний, заключний;
 - б) централізований, децентралізований;
 - в) суцільний, вибірковий, разовий;
 - г) фактичний, розрахунковий, аналітичний.
- 7. Послідовна перевірка усієї сукупності підконтрольних об'єктів, процесів та суб'єктів, – це:**
 - а) суцільний контроль;
 - б) вибірковий контроль;
 - в) разовий контроль;
 - г) заключний контроль.
- 8. Методи контролю поділяють на такі групи:**
 - а) випереджаючі, поточні, заключні;

- б) централізовані, децентралізовані;
- в) суцільні, вибіркові, разові;
- г) фактичні, розрахункові, аналітичні.

9. Виділяють такі параметри ефективної системи контролю:

- а) численність критеріїв, точність;
- б) економічність, гнучкість;
- в) своєчасність зрозумілість;
- г) усі відповіді правильні.

10. Система контролю має не лише сигналізувати про відхилення, але і підказувати, які саме коригуючі дії можна запровадити для виправлення ситуації. Який з параметрів ефективної системи контролю характеризується таким чином?

- а) підтримка коригуючих дій;
- б) численність критеріїв;
- в) обґрунтованість критеріїв;
- г) особлива увага виняткам.

11. Критерій ефективної системи контролю, який передбачає, що результати здійснення контролю повинні бути більшими за витрати, пов'язані з його впровадженням, називається:

- а) точність;
- б) обґрунтованість критеріїв;
- в) економічність;
- г) стратегічна спрямованість.

12. Незалежна формальна верифікація фінансових звітів і операційних видів діяльності організації – це:

- а) фінансовий аналіз;
- б) бюджетування;
- в) аудит;
- г) операційний аналіз.

13. Назвіть вид контролю, що визначає міру придатності вхідних ресурсів організації для виготовлення продукту певної якості:

- а) профілактичний;
- б) попередній;
- в) поточний;
- г) функціональний.

14. Першим етапом процесу контролю є:

- а) встановлення стандартів та вимірювання реальних процесів, що відбуваються в організації;
- б) порівняння результатів реального виконання із встановленими стандартами;
- в) розробка концепції проведення контролю;
- г) визначення відхилення.

15. Відсутність фільтрації інформації – це перевага такого методу вимірювання реальних процесів в організації, як:

- а) статистичні звіти;
- б) усних звіти підлеглих;

- в) особисті спостереження;
- г) письмові звіти.

16. Зовнішній аудит - це:

- а) оцінка результатів фінансової діяльності організації, зроблена працівниками за спеціально укладеною угодою;
- б) фінансова оцінка, зроблена незалежними експертами, які не є працівниками організації;
- в) оцінка бухгалтерської звітності організації, зроблена працівниками спеціально створеної фінансової служби організації;
- г) усі відповіді правильні.

17. Вкажіть вид контролю, який здійснюється для оцінювання правильності виконання роботи підлеглими і узгодження розміру винагороди з результатами роботи:

- а) попередній;
- б) поточний;
- в) заключний;
- г) функціональний.

18. Фінансовий контроль не включає:

- а) оцінку ефективності використання організацією своїх ресурсів;
- б) оцінку рівня прибутковості та рентабельності окремих видів діяльності та в цілому по організації;
- в) оцінку платоспроможності організації та її фінансової стійкості;
- г) оцінку конкурентних переваг організації.

19. Функція контролю дає змогу менеджменту організації вирішувати такі завдання:

- а) забезпечення досягнення поставлених перед організацією цілей;
- б) оцінювання результатів підприємницької діяльності організації загалом і її структурних підрозділів зокрема;
- в) виявлення і аналіз факторів, що перешкоджають досягненню запланованих результатів;
- г) усі відповіді правильні.

20. Перевагою статистичних звітів як методу вимірювання реальних процесів в організації є:

- а) відсутність фільтрації інформації;
- б) фільтрація інформації;
- в) можливість посилення;
- г) позитивна реакція підлеглих.

21. Заключним етапом процесу контролю є:

- а) встановлення стандартів та вимірювання реальних процесів, що відбуваються в організації;
- б) порівняння результатів реального виконання із встановленими стандартами;
- в) реакція на порівняння;
- г) визначення відхилення.

22. Вид контроль, який передбачає послідовну перевірку усієї сукупності підконтрольних об'єктів:

- а) профілактичний;
- б) суцільний;
- в) вибірковий;
- г) функціональний.

23. Керівник повинен встановлювати:

- а) жорсткі завищені стандарти;
- б) м'які досяжні стандарти, що можуть зменшуватися;
- в) м'які досяжні стандарти, що можуть збільшуватися;
- г) жорсткі, але досяжні стандарти.

24. Перший етап контролю демонструє близькість функцій:

- а) організації та контролю;
- б) мотивації та контролю;
- в) планування та контролю;
- г) усі відповіді правильні.

25. До етапів процесу контролю слід віднести:

- а) встановлення стандартів;
- б) вимірювання досягнутих результатів;
- в) корегування, коли досягнуті результати відрізняються від встановлених стандартів;
- г) всі відповіді правильні.

26. Попередній контроль:

- а) здійснюється до фактичного початку роботи;
- б) здійснюється безпосередньо в ході виконання роботи;
- в) здійснюється після виконання робіт;
- г) здійснюється після оцінки результативності робіт.

27. Стандарти – це:

- а) конкретні цілі, що можуть змінюватися та обмежені в часі;
- б) конкретні незмінні цілі, обмежені в часі;
- в) цілі, яких прагне досягти організація;
- г) конкретні цілі, яких дотримується організація у процесі діяльності та які можуть змінюватися.

28. Точні стандарти, як правило:

- а) чіткі та недвозначні;
- б) чіткі та двозначні;
- в) двозначні і визначені у часі;
- г) недвозначні і невизначені у часі.

29. За рівнем охоплення підконтрольних об'єктів контроль буває:

- а) внутрішній, зовнішній;
- б) суцільний, фактичний;
- в) загальний, специфічний;
- г) суцільний, вибірковий, разовий.

30. Перевірка об'єктів під впливом чинників, що несподівано, випадково виникли в процесі виробничо-господарської діяльності, - це?

- а) суцільний контроль;
- б) вибірковий контроль;

- в) разовий контроль;
- г) багаторазовий контроль,

31. За спрямованість контроль є:

- а) внутрішній, зовнішній;
- б) суцільний, фактичний;
- в) загальний, специфічний;
- г) суцільний, вибірковий, разовий.

32. Суцільний контроль передбачає перевірку:

- а) усієї сукупності підконтрольних об'єктів;
- б) фінансового стану господарської діяльності організації;
- в) діяльності після проведення інвентаризації;
- г) шляхом проведення внутрішньо групового контролю, який здійснюється на

засадах соціальної взаємодії.

33. За змістом контроль буває:

- а) фінансовий, економічний, фактичний;
- б) економічний, операційний, адміністративний;
- в) фінансовий, виробничий, маркетинговий;
- г) економічний, виробничий, маркетинговий.

34. Вид контролю, який використовується при прийомі на роботу:

- а) безперервний;
- б) попередній;
- в) поточний;
- г) заключний.

35. Найбільш важливим і витратним елементом процесу контролю є:

- а) встановлення стандартів;
- б) вимірювання стандартів;
- в) оцінка інформації;
- г) прийняття рішення

36. Основними завданнями контролю є:

- а) забезпечення виконання відповідних виробничих завдань;
- б) забезпечення досягнення місії і цілей організації;
- в) забезпечення досягнення запланованого прибутку;
- г) забезпечення постійного розвитку організації.

37. Для зменшення потреб у контролі доцільно:

- а) створювати організаційні та соціально-психологічні передумови для персоналу;
- б) створювати відповідні соціальні передумови для персоналу;
- в) створювати відповідні організаційні умови для персоналу;
- г) постійно удосконалювати систему стимулювання праці персоналу.

38. Коригування повинно концентруватися на ліквідації справжньої...

- а) умови виключення;
- б) умови відхилення;
- в) умови відрахування;
- г) причини відхилення.

39. Зміст коригування в усіх випадках полягає в тому, щоб зрозуміти причини

відхилення і досягти повернення організації до...

- а) правильного способу дій;
- б) правильної мети;
- в) правильного рішення;
- г) правильної цілі.

40. Помилки і досягнення в тих галузях, де керівництво встановило стандарти і найбільш послідовно виконує процедуру контролю, послужать зі всією очевидністю основою для розподілу...

- а) винагород і заохочень;
- б) винагород і покарань;
- в) покарань і штрафів;
- г) винагород і премій.

41. Заключним етапом процесу контролювання є:

- а) встановлення стандартів та вимірювання реальних процесів, що відбуваються в організації;
- б) порівняння результатів реального виконання із встановленими стандартами;
- в) реакція на порівняння;
- г) визначення відхилення.

42. Менеджери, звичайно, використовують такий метод вимірювання реальних процесів організації, як:

- а) особисті спостереження;
- б) хронометраж;
- в) фотографію робочого часу;
- г) фотографію робочого дня.

43. Отримання інформації на нарадах, в особистих бесідах, розмовах по телефону є прикладами:

- а) усних звітів підлеглих;
- б) особисті спостереження;
- в) статистичні звіти;
- г) письмові звіти підлеглих.

44. Отримати уявлення про реальну діяльність підлеглих без фільтрації інформації дозволяють:

- а) усні звіти підлеглих;
- б) особисті спостереження;
- в) статистичні звіти;
- г) письмові звіти підлеглих.

45. Коли результати реального виконання відповідають стандартам або коли відхилення від стандартів знаходяться в межах допустимого, менеджер може обрати один з варіантів дій:

- а) нічого не робити;
- б) коригувати діяльність підлеглих;
- в) коригувати стандарти діяльності;
- г) коригувати заходи.

46. До складових фінансового контролю не відноситься:

- а) фінансовий аналіз;

- б) бюджетування;
- в) аудит;
- г) порівняння.

45. Суб'єктами контролю є:

- а) безпосередній керівник;
- б) діяльність організації в цілому;
- в) діяльність підрозділу і робота менеджера;
- г) усі відповіді правильні.

46. До основних функцій контролю слід віднести:

- а) педагогічну;
- б) діагностичну;
- в) орієнтуючу;
- г) усі відповіді правильні.

47. Функція контролю, яка передбачає обов'язкову необхідність вивчення стану справ в організації:

- а) діагностична;
- б) корегуюча;
- в) стимулююча;
- г) формуюча.

48. Секрет сили впливу контролю і вимірювання результатів роботи полягає в наявності...

- а) позитивного зворотного зв'язку;
- б) негативного зворотного зв'язку;
- в) позитивного незворотного зв'язку;
- г) негативного незворотного зв'язку.

49. Коли керівник використовує негативний зворотний зв'язок, він лише показує...

- а) бажану для нього стратегію його співробітникам;
- б) бажану для нього характеристику його співробітникам;
- в) небажану для нього поведінку його співробітників;
- г) бажаний для нього результат його співробітникам.

50. Контроль за виконанням управлінських рішень необхідно здійснювати:

- а) тому, що є працівники, які безвідповідально ставляться до своїх обов'язків;
- б) щоб своєчасно виявити відхилення у виконанні рішень і вжити відповідних заходів;
- в) щоб виконавці боялись і добре їх виконували;
- г) щоб виконавці своєчасно виконували завдання.

Тема 9. ІНФОРМАЦІЯ І КОМУНІКАЦІЯ В МЕНЕДЖМЕНТІ

- 1. Процес перетворення концепції комунікації у повідомлення за допомогою слів, інтонацій голосу, рисунків, жестів, виразів обличчя, – це:**
 - а) кодування інформації;
 - б) комунікативний процес;
 - в) декодування інформації;
 - г) зворотній зв'язок.
- 2. Переклад отриманого повідомлення у форму, зрозумілу для одержувача – це:**
 - а) кодування інформації;
 - б) комунікативний процес;
 - в) декодування інформації;
 - г) зворотній зв'язок.
- 3. Заключний етап комунікації при якому відправник і одержувач міняються місцями, називається:**
 - а) кодування інформації;
 - б) комунікативний процес;
 - в) декодування інформації;
 - г) зворотній зв'язок.
- 4. Для здійснення процесу комунікації необхідні такі умови:**
 - а) наявність відправника і одержувача;
 - б) наявність каналу комунікації, наявність повідомлення;
 - в) наявність зворотного зв'язку;
 - г) усі відповіді правильні.
- 5. Поняття «імідж комунікатора» та «імідж одержувача інформації»:**
 - а) Г. Лассвел;
 - б) Т. Ньюком;
 - в) С. Бейкер;
 - г) Г. Малецьке.
- 6. Накази, розпорядження, звіти відносять до:**
 - а) невербальної комунікації;
 - б) усної комунікації;
 - в) письмової комунікації;
 - г) немає вірної відповіді.
- 7. Комунікації, які сполучають функції і рівні управління організації, проходять крізь них, – це:**
 - а) низхідні комунікації;
 - б) діагональні комунікації;
 - в) горизонтальні комунікації;
 - г) висхідні комунікації.
- 8. Вид комунікацій, що характеризується швидкістю передавання інформації, потенційною можливістю доповнювати формальні канали комунікації, оперування останніми новинами:**
 - а) формальні комунікації;
 - б) неформальні комунікації;

- в) міжрівневі комунікації;
- г) горизонтальні комунікації.

9. Фактори, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації:

- а) семантичні бар'єри, поганий зворотний зв'язок;
- б) інформаційні перевантаження, фільтрація;
- в) вибіркоче сприйняття, культурні відмінності між відправником і одержувачем;
- г) усі відповіді правильні.

10. Здатність поставити себе на місце співрозмовника, врахувати його особливості характеру, – це:

- а) фільтрація інформації;
- б) семантика;
- в) емпатія;
- г) немає вірної відповіді.

11. Комунікаційні перешкоди, зумовлені багатозначністю слів:

- а) перешкоди під час сприйняття;
- б) невербальні перешкоди;
- в) поганий зворотний зв'язок;
- г) семантичні перешкоди.

12. За формою подання інформація поділяється на:

- а) цифрову, буквену, кодовану;
- б) первинну та похідну;
- в) умовно-постійну та змінну;
- г) текстову та графічну.

13. Першим етапом комунікаційного процесу є:

- а) передача повідомлення через канал;
- б) кодування та вибір каналу;
- в) усвідомлення змісту ідеї відправника;
- г) формування концепції обміну інформацією.

14. До основних вимог до інформації слід віднести:

- а) точність;
- б) чітка періодичність надходження;
- в) корисність;
- г) усі відповіді правильні.

15. До переваг письмової комунікації слід віднести:

- а) швидкість обміну інформацією;
- б) спроможність піддаватись перевірці;
- в) простота здійснення комунікації;
- г) усі відповіді правильні.

16. Перевагою усної комунікації є:

- а) хороший зворотний зв'язок;
- б) незмінність впродовж тривалого часу;
- в) спроможність піддаватись перевірці;
- г) ретельне формулювання.

17. Повідомлення, відправник, канал зв'язку, одержувач – це елементи:

- а) лідирування;
- б) мотивації;
- в) комунікації;
- г) планування.

18. Обмін інформацією поза каналами, передбаченими організаційною структурою, - це:

- а) горизонтальні комунікації;
- б) неформальні комунікації;
- в) вертикальні комунікації;
- г) усі відповіді правильні.

19. Сукупність джерел та каналів надходження і поширення інформації, яку створює суб'єкт управління для того, щоб приймати обґрунтовані рішення і ефективно керувати, - це:

- а) комунікаційні процеси;
- б) комунікаційна мережа;
- в) комунікаційні елементи;
- г) комунікаційні засоби.

20. Елементами комунікаційного процесу є:

- а) ідея, відправник, повідомлення, одержувач, зворотний зв'язок;
- б) відправник, повідомлення, канал, одержувач, зворотний зв'язок;
- в) генератор ідеї, повідомлення, канал, відправник, зворотний зв'язок;
- г) відправник, повідомлення, одержувач, зворотний зв'язок.

21 Невербальна комунікація – це:

а) надання відправником додаткової потаємної інформації одному зі співрозмовників, яка свідчить про його справжнє ставлення до інформації, що є предметом обміну;

б) надання певних сигналів за допомогою міміки, жестів, виразу очей тощо, які свідчать про ставлення співрозмовників один до одного і до інформації, яка є предметом обміну;

в) комунікація без використання незрозумілих співрозмовникові слів;

г) інформаційні перевантаження.

22 Обмін інформацією поза каналами, передбаченими організаційною структурою – це:

- а) горизонтальні комунікації;
- б) неформальні комунікації;
- в) вертикальні комунікації;
- г) діагональні комунікації.

23 Сукупність джерел та каналів надходження і поширення інформації, яку створює суб'єкт управління для того, щоб приймати обґрунтовані рішення і ефективно керувати, – це:

- а) комунікаційні процеси;
- б) комунікаційна мережа;
- в) комунікаційні елементи;
- г) комунікаційні засоби.

24 Особа, яка генерує інформацію для комунікації, перетворює її в

повідомлення і передає її іншій особі або групі осіб,- це:

- а) відправник;
- б) одержувач;
- в) лінійний менеджер;
- г) топ-менеджер.

25 Засіб, за допомогою якого відбувається переміщення повідомлення від відправника до одержувача:

- а) комунікаційний бар'єр;
- б) шум;
- в) канал комунікації;
- г) кодування.

26 Процес трансформації (перетворення) того, що призначене для передавання у повідомлення, це:

- а) зворотній зв'язок;
- б) кодування;
- в) делегування;
- г) декодування.

27. Основна мета комунікаційного процесу:

- а) забезпечення керуючої системи необхідною інформацією для прийняття рішень;
- б) забезпечення органів управління певною інформацією;
- в) забезпечення розуміння інформації, яка є предметом обміну, тобто повідомлень;
- г) забезпечення виконання виробничих завдань.

28. Канал в комунікаційному процесі – це:

- а) збирач інформації;
- б) відправник інформації;
- в) засіб збирання інформації;
- г) засіб передачі інформації.

29. Шум в комунікаційному процесі – це те, що:

- а) деформує зміст інформації;
- б) вносить помилки в деякі види інформації;
- в) вносить корективи в певні види інформації;
- г) заважає збирати необхідну інформацію.

30. До операцій, що здійснюються на етапі декодування інформації слід віднести:

- а) переведення символів відправника в думки одержувача інформації;
- б) переведення символів відправника в думки передавача інформації;
- в) переведення символів відправника в думки одержувача і передавача інформації;
- г) переведення символів відправника в думки одержувача і передавача інформації.

31. Автором лінійної модель комунікаційного процесу є:

- а) Г. Лассвел;
- б) Т. Ньком;

- в) С. Бейкер;
- г) Ф. Денс.

32. Інформація довідково-енциклопедичного характеру - це:

- а) документовані відомості про суспільне життя та навколишнє середовище;
- б) систематизовані, документовані або публічно оголошені відомості про суспільне, державне життя та навколишнє середовище;
- в) систематизовані та публічно оголошені відомості про навколишнє середовище;
- г) відомості про навколишнє середовище.

33. За формою відображення інформація поділяється на:

- а) документована та недокументована інформація;
- б) первинна та похідна інформація;
- в) цифрова, буквена, кодована інформація;
- г) візуальна, аудіоінформація, аудіовізуальна інформація.

34. До основних вимог до інформації слід віднести:

- а) точність;
- б) чітка періодичність надходження;
- в) корисність;
- г) усі відповіді правильні.

35. До операцій, яким може піддаватись управлінська інформація, слід віднести:

- а) перетворення;
- б) передача;
- в) знищення;
- г) усі відповіді правильні.

36. До централізованих комунікаційних мереж слід віднести:

- а) рівноправну комунікаційну мережу;
- б) ланцюгову комунікаційну мережу;
- в) комунікаційну мережу «коло»;
- г) комунікаційну мережу «колесо».

37. Сукупність каналів з допомогою яких здійснюється взаємодія суб'єктів управління – це:

- а) комунікаційна мережа;
- б) комунікаційна структура управління;
- в) комунікація;
- г) комунікаційний процес.

38. Орієнтація на сильнішого партнера, на формальне без дійсного його прийняття і розуміння характеризує:

- а) діалогічну спрямованість особистості;
- б) конформістську спрямованість особистості;
- в) маніпулятивну спрямованість особистості;
- г) авторитарну спрямованість особистості.

39. Як можна поділити економічну інформацію за стабільністю використання

- а) на умовно-постійну;
- б) на умовно-постійну та змінну;

- в) на змінну та поточну;
- г) на постійну та змінну.

40. За формою подання інформація може бути:

- а) цифрова;
- б) буквенна;
- в) кодова;
- г) усі відповіді правильні.

41. До децентралізованих комунікаційних мереж слід віднести:

- а) рівноправну комунікаційну мережу;
- б) У-мережу;
- в) комунікаційну мережу «колесо»;
- г) усі відповіді правильні.

42. Керівник витрачає на комунікації:

- а) 30-40% свого робочого часу;
- б) 50-60% свого робочого часу;
- в) 60-75% свого робочого ;
- г) 50-90% свого робочого часу.

43. Сукупність індивідів, які постійно взаємодіють між собою на основі створених та функціонуючих інформаційних каналів, - це:

- а) комунікаційна мережа;
- б) комунікаційна лінія;
- в) комунікативне середовище;
- г) комунікативний процес.

44. Комунікаційна мережа «колесо»:

- а) всі інформаційні потоки проходять через одну центральну особу;
- б) рівномірний потік інформації між всіма членами команди;
- в) прямий доступ до інформації всіх учасників команди;
- г) односторонній потік, інформація надходить тільки від осіб, які знаходяться

поряд.

45. Комунікації передбачені організаційною структурою - це:

- а) формальні;
- б) неформальні;
- в) прості;
- г) складні.

46. Формальні комунікації поділяються на:

- а) вертикальні та горизонтальні;
- б) вертикальні, горизонтальні, діагональні;
- в) прямі та опосередковані;
- г) немає правильної відповіді.

47. Особа, яка генерує ідею або збирає, опрацьовує інформацію та передає її –це:

- а) відправник;
- б) одержувач;
- в) посередник;
- г) контакттор.

48. До комунікаційних стилів слід віднести:

- а) стиль обвинувачення;
- б) стиль переконання;
- в) директивний стиль;
- г) усі відповіді правильні.

49. Комунікаційна структура управління - це:

- а) процес обміну інформацією між двома або більше особами з метою їх взаєморозуміння;
- б) сукупність каналів з допомогою яких здійснюється взаємодія суб'єктів управління;
- в) поєднання певним чином учасників комунікаційного процесу;
- г) усі відповіді правильні.

50. Види комунікаційних структур за масштабами:

- а) централізовані та децентралізовані;
- б) великі та малі;
- в) глобальні та локальні;
- г) односторонні та двосторонні.

Тема 10. КЕРІВНИЦТВО ТА ЛІДЕРСТВО

1. Процес правового впливу, який здійснюється керівником на підлеглих у відповідності з наданими йому повноваженнями, які визначають його компетенцію у межах формальної організації, – це:

- а) керівництво;
- б) влада;
- в) лідерство;
- г) контроль.

2. Аргументований активний вплив за допомогою логічних способів, що базується на передачі точки зору впливаючого з використанням влади прикладу і влади експерта при якому виконавець розуміє, що він робить і чому, називається:

- а) вплив через залучення до участі;
- б) вплив через переконання;
- в) вплив через навіювання;
- г) вплив через примус.

3. Психологічний прийом за допомогою якого працюючі стають безпосередніми учасниками підготовки рішень та інших заходів, називається:

- а) вплив через залучення до участі;
- б) вплив через переконання;
- в) вплив через навіювання;
- г) вплив через примус.

4. Можливість реально вплинути на поведінку інших людей – це:

- а) керівництво;

- б) влада;
- в) лідерство;
- г) контроль.

5. Влада є:

- а) знаряддям впливу;
- б) засобом досягнення цілей;
- в) способом вирішення проблем;
- г) впорядкованою сукупністю органів управління.

6. Вплив - це:

- а) будь-яка поведінка одного індивідуума, яка вносить зміни у поведінку, почуття іншого індивідуума;
- б) будь-яка поведінка одного індивідуума, яка не змінює поведінки іншого;
- в) розумовий і фізичний процес, наслідком якого є виконання підлеглими офіційних доручень;
- г) скоординована практика обстоювання інтересів чи чинення тиску на законодавців і чиновників неурядовими організаціями.

7. Вплив на підлеглого через страх характеризує:

- а) владу засновану на винагороді;
- б) еталонну владу;
- в) владу, що ґрунтується на примусі;
- г) законну владу.

8. Недоліком влади, що базується на винагороді є:

- а) відсутність довіри до керівника;
- б) самовпевненість керівника;
- в) пригнічення ініціативності в керівника;
- г) обмеженість ресурсів.

9. Самовпевненість керівника та можливість його відмови від інших видів влади є недоліком:

- а) експертної влади;
- б) інформаційної влади;
- в) еталонної влади;
- г) дисциплінарної влади.

10. Вид влади, яка ґрунтується на впевненості підлеглого про наявність у керівника спеціальних знань і вмінь, які дадуть йому змогу задовольнити свої потреби, називається:

- а) влада заснована на винагороді;
- б) експертна влада;
- в) влада, що ґрунтується на примусі;
- г) законна влада.

11. Вид влади, що формується на засадах харизми, тобто на силі особистих якостей або здібностей лідерів, називається:

- а) влада заснована на винагороді;
- б) експертна влада;
- в) влада, що ґрунтується на примусі;
- г) еталонна влада.

12. Цілеспрямована дія впливаючого на виконавця шляхом зосередженого впливу на його психіку з метою вселити впевненість виконавця у собі - це:

- а) вплив через залучення до участі;
- б) вплив через переконання;
- в) вплив через навіювання;
- г) немає правильної відповіді.

13. Вид влади, що базується на поведінці підлеглих, яка відображає дотримання встановлених стандартів:

- а) дисциплінарна;
- б) еталонна;
- в) експертна;
- г) традиційна.

14. Законна влада:

а) передбачає використання керівником бажання підлеглих отримати винагороду в обмін на якісно виконане завдання;

б) формується на засадах харизми, тобто на силі особистих якостей або здібностей лідера;

в) ґрунтується на впевненості підлеглого, що у керівника є спеціальні знання і вміння, які дадуть йому змогу задовольнити свої потреби;

г) ґрунтується на переконанні підлеглого у праві керівника давати розпорядження, які підлеглий зобов'язаний виконувати.

15. Модель лідерства, за якої передбачається, що спосіб життя лідера ідентичний способу життя будь-якого члена соціальної групи, називається:

- а) «один із нас»;
- б) «кращий із нас»;
- в) «втілення чеснот»;
- г) «виправдання наших очікувань».

16. Вид авторитету, що впливає з прав керівника як посадової особи розпоряджатись підлеглими:

- а) повний авторитет;
- б) особистий авторитет;
- в) формальний авторитет;
- г) немає правильної відповіді.

17. Стиль керівництва, що характеризується високим рівнем децентралізації повноважень, вільним прийняттям рішень і виконанням завдань, оцінкою роботи після її завершення:

- а) авторитарний;
- б) демократичний;
- в) ліберальний;
- г) змішаний.

18. Стиль керівництва, який доцільно застосувати в форс-мажорних ситуаціях:

- а) демократичний;
- б) авторитарний;
- в) ліберальний;
- г) змішаний.

19. Стиль керівництва, спрямований на участь членів колективу в обговоренні важливих питань його функціонування, це:

- а) демократичний;
- б) авторитарний;
- в) ліберальний;
- г) патріархальний.

20. Людина здатна впливати на окрему особу, соціальну групу, трудовий колектив і спрямовувати їх зусилля на досягнення цілей організації, - це:

- а) координатор;
- б) лідер;
- в) організатор;
- г) немає правильної відповіді.

21. До основних якостей лідера слід віднести:

- а) чесність;
- б) комунікабельність;
- в) активність;
- г) усі відповіді правильні.

22. Авторитет керівника, що впливає з його прав як посадової особи розпоряджатися підлеглими, контролювати їхню діяльність, - це:

- а) формальний авторитет;
- б) особистий авторитет;
- в) авторитет панібратства;
- г) авторитет командування.

23. Стійкий образ дій, прийомів керівника у процесі управління – це:

- а) влада;
- б) вплив;
- в) стиль керівництва;
- г) модель лідерства.

24. Стиль керівництва, за якого керівник прагне виконати свої функції в умовах значної свободи дій своїх підлеглих, - це:

- а) авторитарний;
- б) демократичний;
- в) ліберальний;
- г) диктаторський.

25. Форма авторитарного управління, яка передбачає, що всі підлеглі працівники повинні слухатись керівника, а він вважає останніх такими, які ще не готові самостійно приймати рішення:

- а) бюрократична;
- б) автократична;
- в) патріархальна;
- г) анархічна.

26. Залежно від цільової орієнтації виділяють керівників зосереджених на:

- а) роботі або людях;
- б) роботі або винагороді;
- в) людях або винагороді;

г) винагороді або кар'єрному рості.

27. Фактична відмова від активного впливу на підлеглих, уникання прийняття рішення, невтручання і потурання підлеглим притаманні:

- а) авторитарному управлінню;
- б) анархічному управлінню;
- в) демократичному управлінню;
- г) ліберальному управлінню.

28. Стиль керівництва, коли керівник у своїх діях прагне достатньою мірою поєднати орієнтацію як на інтереси людини так і на виконання завдання:

- а) золота середина;
- б) команда;
- в) тепла компанія;
- г) невтручання.

29. До основних теорій лідерства слід віднести:

- а) теорію рис характеру індивідуума;
- б) теорію поведінки;
- в) теорію випадків;
- г) усі відповіді правильні.

30. Авторитарний стиль керівництва:

- а) характеризується високим рівнем децентралізації повноважень, вільним прийняттям рішень і виконанням завдань, оцінкою роботи після її завершення;
- б) полягає в тому, що керівник прагне виконати свої функції в умовах значної свободи дії своїх підлеглих;
- в) ґрунтується на тому, що керівник має достатню владу, щоб нав'язати свою волю підлеглим;
- г) усі відповіді правильні.

31. Харизматична влада – це теж саме, що й:

- а) експертна влада;
- б) традиційна влада;
- в) еталонна влада;
- г) інформаційна влада.

32. Керівник - це:

- а) особа, яка керує іншими людьми в їх сумісній діяльності для досягнення цілей;
- б) людина, яка наділена певними повноваженнями і приймає в їх межах рішення за певними напрямками діяльності організації;
- в) людина, яка здатна впливати на окрему особу, соціальну групу, трудовий колектив і спрямовувати їх зусилля на досягнення цілей організації
- г) усі відповіді правильні.

33. Одна з агресивних форм впливу:

- а) підкуп;
- б) переконання;
- в) погроза;
- г) маніпулювання.

34. Один з підходів до ефективного лідерства:

- а) ситуаційний;
- б) неординарний;
- в) стандартизований;
- г) оптимальний.

35. Повний авторитет керівника:

- а) визначається комплексом його особистих якостей як людини, таких рис, як людяність, толерантність, етичність тощо;
- б) впливає з його прав як посадової особи розпоряджатися підлеглими, давати їм завдання, вимагати їх виконання тощо;
- в) виявляється при поєднанні формального і особистого авторитетів особи, яка займає керівну посаду;
- г) усі відповіді правильні.

36. Р. Лайкерт запропонував:

- а) 4 системи для підбору стилю керівництва;
- б) 3 системи для підбору стилю керівництва;
- в) 2 системи для підбору стилю керівництва;
- г) 5 систем для підбору стилю керівництва.

37. Найменш бажаний колега за Фідлером – це працівник:

- а) з яким керівник ні в якому разі не бажає працювати;
- б) який вимагає додаткової оплати праці;
- в) в якому керівник не впевнений і не знає, як із ним себе поводити;
- г) усі відповіді правильні.

38. Керівники, що належать до доброзичливо-авторитарної системи Лайкерта:

- а) керівник сам визначає групові цілі, сам приймає рішення;
- б) орієнтуються на групові рішення й участь працівників в прийнятті рішень;
- в) використовують двостороннє спілкування і допускають деяку довіру між керівниками і підлеглими;
- г) дозволяють підлеглим обмежено брати участь у прийнятті рішень.

39. Авторами управлінської решітки, яка розглядає різні варіанти співвідношення поведінки керівників залежно від того, про що вони дбають в першу чергу – про виконання виробничих завдань чи про збереження нормальних стосунків у керованій ними групі, є:

- а) Р. Блейк і Дж. Моутон;
- б) В. Врум і Ф. Йеттон;
- в) П. Герсі та К. Бланшар;
- г) Т. Мітчел і Р. Хаус.

40. В. Врум та Ф. Йеттон виділили 7 характеристик ситуації, серед яких:

- а) 3 стосуються якості рішень, а 4 – факторів, які обмежують згоду підлеглих;
- б) 4 стосуються якості рішень, а 3 – факторів, які обмежують згоду підлеглих;
- в) 5 стосуються якості рішень, а 2 – факторів, які обмежують згоду підлеглих;
- г) 2 стосуються якості рішень, а 5 – факторів, які обмежують згоду підлеглих.

41. До стилів лідерства, які виділили Р.Блейк і Дж. Моутон належать:

- а) «режим підпорядкування керівнику»;
- б) «інструментальний стиль»;
- в) «управління міським будинком»;

г) «організаційне управління».

42. Адаптивне керівництво – це:

- а) підбір керівником стилю керівництва залежно від умов конкретної ситуації;
- б) використання керівником по чергово демократичного чи ліберального стилю залежно від ситуації;
- в) використання керівником притаманного йому стилю керівництва у всіх ситуаціях;
- г) поєднання європейського і демократичного стилів керівництва з прийняттям колективних рішень

43. Р. Блейк і Дж. Моутон побудували «управлінську ґратку», беручи за критерії.

- а) інтереси акціонерів та інтереси працівників компанії;
- б) інтереси людей та інтереси виробництва;
- в) інтереси виробництва та інтереси суспільства;
- г) соціальні та приватні інтереси.

44. До дестимулюючих факторів, які впливають на діяльність сучасного менеджера, можна віднести:

- а) широке поле вибору і прояву ініціативи, зростання конкуренції, стрес, тиск і невизначеність;
- б) політичні, соціальні, економічні та психологічні фактори;
- в) готовність делегувати повноваження, почуття відповідальності, неефективність шкіл і методів управління;
- г) стрес, тиск і невизначеність, кількісне збільшення та якісне ускладнення проблем, які потрібно вирішувати поряд з обмеженістю засобів для їх вирішення, неефективність шкіл і методів управління.

45. Авторами моделі просування до мети є:

- а) Р. Блейк і Дж. Моутон;
- б) В. Врум і Ф. Йеттон;
- в) П. Герсі та К. Бланшар;
- г) Т. Мітчел і Р. Хаус.

46. Інструментальний стиль орієнтований на:

- а) працьовитість;
- б) вихованні дружніх відносин;
- в) підготовці важливих рішень;
- г) на роботу та завдання.

47. Партисипативний стиль орієнтований на:

- а) заохочення підлеглих до участі у прийнятті рішень*
- б) контроль діяльності підлеглих;
- в) виховання дружні відносини;
- г) виховання управлінських знань.

48. Р.Хаус у своїй моделі обмежується двома ситуаційними факторами:

- а) особисті якості підлеглих; вимоги і вплив з боку зовнішнього середовища;
- б) діяльність підлеглих їх стосунки між керівництвом;
- в) працьовитість, відсутність зовнішніх чинників;
- г) управлінська діяльність, вплив зовнішнього чинника.

49. В основі теорії життєвого циклу П. Херсі і К. Бланшара:

- а) найефективніші стилі лідерства залежать від ролі керівника і підлеглого;
- б) найефективніші стилі лідерства залежать від бажання досягнути поставленої цілі;
- в) найефективніші стилі лідерства залежать від досвіду по відношенню до конкретного завдання;
- г) найефективніші стилі лідерства залежать від «зрілості» виконавців.

50. Основу теорії рис характеру індивідуума складає:

- а) якими фізичними якостями повинен володіти лідер;
- б) якими рисами характеру повинен володіти ідеальний керівник;
- в) показати що немає чітких фізичних розходжень між лідером і не лідером;
- г) визначити особливий набір рис характеру і розумових здібностей ідеального керівника.

Тема 11. УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНИМИ КОНФЛІКТАМИ

1. Слово «конфлікт» перекладається з латинської мови як:

- а) зіткнення;
- б) конфронтація;
- в) суперечність;
- г) зацікавленість.

2. Соціальний та економічний конфлікти співвідносяться між собою як:

- а) соціальний та економічний конфлікти є різновидами одного і того ж конфлікту;
- б) соціальний конфлікт є різновидом економічного конфлікту;
- в) економічний конфлікт є різновидом соціального конфлікту;
- г) ніяк не співвідносяться.

3. Основним змістом конфлікту є:

- а) зіткнення інтересів;
- б) зіткнення потреб;
- в) конфліктна взаємодія;
- г) бажання поспілкуватись.

4. Залежно від результативності конфлікти поділяють на:

- а) функціональні, дисфункціональні, безрезультатні;
- б) внутрішньоособистіні, міжособистісні, міжгрупові;
- в) миттєві, тривалі;
- г) немає вірної відповіді.

5. За змістом виокремлюють:

- а) функціональні, дисфункціональні, безрезультатні конфлікти;
- б) внутрішньоособистіні, міжособистісні конфлікти;
- в) миттєві, тривалі конфлікти;
- г) немає вірної відповіді.

6. Етап розвитку конфлікту на якому виникають протиріччя в інтересах, цілях сторін, усвідомлення їх несумісності, дзнак зовні відносини між ними не відхиляються від норми:

- а) латентний;
- б) демонстративний;
- в) агресивний;
- г) батальний.

7. Етап розвитку конфлікту, за якого сторони усвідомлюють його наявність, прагнуть переконати одна одну в правоті, проявляючи при цьому роздратування:

- а) латентний;
- б) демонстративний;
- в) агресивний;
- г) батальний.

8. При розподілі ресурсів, обов'язків, робіт, матеріальних заохочень тощо, а також через взаємодію людей з різними характерами, інтелектом, знаннями, кваліфікацією виникає:

- а) внутрішньоособистісний конфлікт;
- б) міжособистісний конфлікт;
- в) конфлікт між особою і групою;
- г) міжгруповий конфлікт.

9. Форма перебігу конфлікту, за якого одна із сторін не усвідомлює його, будучи об'єктом нападок, не сприймає ситуацію як конфліктну:

- а) відкритий конфлікт;
- б) прихований конфлікт;
- в) «сліпий» конфлікт;
- г) «невідомий» конфлікт.

10. До структурних методів вирішення конфліктів не відноситься:

- а) використання системи винагород;
- б) загальноорганізаційні цілі;
- в) ухилення;
- г) роз'яснення вимог до роботи.

11. До міжособистісних методів вирішення конфлікту слід віднести:

- а) роз'яснення вимог до роботи;
- б) ухилення;
- в) примус;
- г) використання системи винагород.

12. Конфлікт, який виникає в результаті суперечливих вимог, які пред'являються одній і тій же особі, порушення принципу одноосібності, а також неузгодження виробничих вимог з особистими потребами:

- а) міжособовий;
- б) міжгруповий;
- в) внутрішньоособовий;
- г) між особою і групою.

13. Конфлікт, який виникає коли особа займає позицію, яка відрізняється від

позицій групи:

- а) міжособовий;
- б) міжгруповий;
- в) внутрішньоособовий;
- г) між особою і групою.

14. Конфлікт, який реально існує та сприймається групою:

- а) латентний;
- б) зміщений;
- в) умовний;
- г) реальний.

15. За функціональною спрямованістю конфлікти можуть мати:

- а) лише конструктивний характер;
- б) лише деструктивний характер;
- в) конструктивний і деструктивний характер;
- г) залежить від характеру конфлікту.

16. Діагностика конфлікту – це:

- а) комплекс заходів, спрямований на розпалювання, загострення конфлікту;
- б) комплекс заходів, спрямований на з'ясування причин наявного конфлікту, його спрямованості та тенденцій розвитку;
- в) комплекс заходів, спрямований на ослаблення й обмеження конфлікту, спрямування динаміки конфлікту до розв'язання;
- г) комплекс заходів, спрямований на спостереження конфлікту.

17. Поняття завершення конфлікту ширше від поняття розв'язання конфлікту:

- а) так;
- б) ні;
- в) поняття синонімічні;
- г) поняття антонімічні.

18. Сукупність сил і засобів, приваблюваних суб'єктами конфлікту в конфліктній взаємодії, називають:

- а) конфліктними ресурсами;
- б) предметом конфлікту;
- в) суб'єктом конфлікту;
- г) конфліктним інцидентом.

19. Випадкове або навмисно спровокована будь-яким суб'єктом конфлікту подія, що переводить предконфліктну стадію в стадію силової конфліктної взаємодії, називається:

- а) конфліктними ресурсами;
- б) предметом конфлікту;
- в) суб'єктом конфлікту;
- г) конфліктним інцидентом.

20. Суб'єкт конфлікту, що прагне до безпосереднього оволодіння предметом конфлікту, це

- а) член групи підтримки;
- б) підбурювач;
- в) опонент;

г) посередник (медіатор).

21. Завершення конфлікту, досягнуте на основі взаємних поступок називається:

- а) консенсус;
- б) інцидент;
- в) договір;
- г) компроміс.

22. Дії сторін, які характеризуються безкомпромісністю суджень і вчинків та спрямовані на обов'язкове оволодіння об'єктом загостреного зустрічного інтересу носять назву:

- а) консенсус;
- б) інцидент;
- в) конфронтація;
- г) прецедент.

23. Період прихованої, взаємної або односторонньої незадоволеності, яка базується на індивідуальній або груповій оцінці ситуації, що склалася носить назву:

- а) конфліктна ситуація;
- б) предконфлікту ситуація;
- в) ситуація, що є наслідком розв'язання конфлікту;
- г) прецедент.

24. Об'єктивна причина, через яку опоненти вступають у «боротьбу» - це:

- а) об'єкт конфлікту;
- б) предмет конфлікту;
- в) інцидент;
- г) причина конфлікту.

25. Конфлікт починається з:

- а) конфліктної ситуації;
- б) суперечки;
- в) різних інтересів;
- г) різних точок зору.

26. Суперечливі позиції сторін щодо того чи іншого питання, рішення, події; прагнення до протилежних цілей – це:

- а) конфліктна ситуація;
- б) суб'єкт конфлікту;
- в) предмет конфлікту;
- г) причина конфлікту.

27. До позитивних функцій конфлікту відносяться:

- а) розрядка напруженості між конфліктуючими сторонами;
- б) великі емоційні та матеріальні витрати для участі у конфлікті;
- в) плінність кадрів, зниження рівня дисципліни праці;
- г) погіршення соціально-психологічного клімату в колективі.

28. До негативних функцій конфлікту відносяться:

- а) складне і довготривале відновлення ділових стосунків;
- б) згуртування колективу організації у протиборстві із зовнішніми труднощами;
- в) стимулювання до змін і розвитку;

г) виявлення управлінських проблем в організаціях.

29. Форма прояву внутрішньоособистісного конфлікту:

а) неврастенія;

б) складне і довготривале відновлення ділових стосунків;

в) вороже ставлення до переможених;

г) суперечка.

30. Роздратованість, пригнічений настрій, зниження працездатності, поганий сон, головний біль – це така форма прояву внутрішньоособистісного конфлікту як:

а) неврастенія;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

31. Примітивні форми поведінки, ухиляння від відповідальності – це така форма прояву внутрішньоособистісного конфлікту як:

а) неврастенія;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

32. Неадекватне самовиправдання своїх вчинків і дій – це симптоми такої форми прояву внутрішньо особистісного конфлікту як:

а) раціоналізм;

б) ейфорія;

в) регресія;

г) проекція.

33. Включеність у конфлікт усієї групи, утворення мікрогруп, які починають діяти як суб'єкти конфлікту – це:

а) внутрішньоособистісні конфлікти;

б) міжособистісні конфлікти;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) внутрігрупові конфлікти.

34. Конфлікти, які розгортаються у формі конкуренції між організаціями, їх носіями та виразниками є власники, керівники вищої ланки – це:

а) міжгрупові конфлікти;

б) міжособистісні конфлікти;

в) конфлікти між особистістю і групою;

г) міжорганізаційні конфлікти.

35. За управлінським статусом учасників конфлікти поділяються на:

а) «вертикальні» та «горизонтальні»;

б) конфлікти між особистістю і групою;

в) міжорганізаційні;

г) міжгрупові.

36. Види конфліктів за безпосередніми причинами виникнення:

а) конфлікти ролей;

б) конфлікти між особистістю і групою;

- в) міжорганізаційні;
 - г) міжгрупові.
- 37. За ознакою «об'єктивність – суб'єктивність причини» конфлікти бувають:**
- а) ділові;
 - б) конфлікти між особистістю і групою;
 - в) міжорганізаційні;
 - г) міжгрупові.
- 38. Інцидент – це:**
- а) збіг обставин, що є приводом для конфлікту;
 - б) справжня причина конфлікту;
 - в) необхідна умова конфлікту;
 - г) усі відповіді правильні.
- 39. Функціональний конфлікт – це конфлікт, який:**
- а) знижує продуктивність праці;
 - б) корисний для членів колективу й організації;
 - в) формує зневіру в справедливе вирішення питання;
 - г) формує образ «ворога».
- 40. Причини виникнення конфліктів, пов'язаних із психологічними особливостями учасників управлінського процесу:**
- а) недоліки в організації управління;
 - б) нечітко визначені права і обов'язки;
 - в) чинники відносин;
 - г) неритмічність і нестабільність режиму праці.
- 41. Конфлікти, які відбуваються у формі перманентно ворожих стосунків його учасників, що періодично виникають із різних приводів:**
- а) ділові;
 - б) емоційні;
 - в) професійні;
 - г) рольові.
- 42. Форма перебігу конфлікту, про який знають усі, крім безпосередніх його ініціаторів, оскільки вони ще не усвідомлюють його:**
- а) відкритий конфлікт;
 - б) прихований конфлікт;
 - в) «сліпий» конфлікт;
 - г) «невідомий» конфлікт.
- 43. До методів управління конфліктами слід віднести:**
- а) соціологічний метод;
 - б) метод тестування;
 - в) метод картографії;
 - г) метод спостереження.
- 44. До основних принципів подолання конфлікту слід віднести:**
- а) урахування суті суперечностей;
 - б) урахування мети сторін, що конфліктують;
 - в) урахування динаміки конфлікту;
 - г) усі відповіді правильні.

45. Конфлікт, який характеризується очевидним, яскраво вираженим, емоційно насиченим зіткненням сторін:

- а) прихований;
- б) «сліпий»;
- в) відкритий;
- г) невідомий.

46. Для стадії конфлікту, яка породжує різні емоції, неоднакове ставлення до конфлікту та опонентів, пропонуються такі варіанти форм спільних дій:

- а) відхід від конфліктної ситуації;
- б) переговори або «торг»;
- в) пошук компромісів;
- г) усі відповіді правильні.

47. Цілеспрямований, зумовлений об'єктивними законами вплив на динаміку конфлікту в інтересах розвитку або руйнування тієї системи, до якої має відношення конфлікт – це:

- а) управління конфліктом;
- б) діагностика конфлікту;
- в) вирішення конфлікту;
- г) з'ясування причин виникнення конфлікту.

48. Стиль вирішення конфлікту, при якому одна особа змушує іншу прийняти свою точку зору:

- а) ухилення;
- б) згладжування;
- в) примушення;
- г) компроміс.

49. Згідно Томаса-Кімлена виокремлюють:

- а) 3 основні типи поведінки людини в конфліктній ситуації;
- б) 4 основні типи поведінки людини в конфліктній ситуації;
- в) 5 основних типів поведінки людини в конфліктній ситуації;
- г) 6 основних типів поведінки людини в конфліктній ситуації.

50. Метод управління конфліктом, який допускає наявність різних думок і готовність ознайомитись з іншими точками зору для того щоб виявити причину його виникнення і прийняти справедливе рішення для всіх сторін:

- а) ухилення;
- б) примушення;
- в) компроміс;
- г) вирішення проблеми.

Тема 12. ЕФЕКТИВНІСТЬ МЕНЕДЖМЕНТУ

- 1. Економічна ефективність, що характеризує економічні переваги одного варіанта над іншими щодо раціонального використання ресурсів, - це:**
 - а) абсолютна;
 - б) порівняльна;
 - в) госпрозрахункова;
 - г) локальна.
- 2. За призначенням та методами розрахунку розрізняють:**
 - а) економічну, соціальну та організаційну ефективність;
 - б) загальну, локальну і часткову ефективність;
 - в) абсолютну та порівняльну ефективність;
 - г) господарську та госпрозрахункову ефективність.
- 3. Результативність управлінської діяльності, що визначається сукупністю індикаторів, які характеризують усі сфери діяльності організації та їхню динаміку під впливом управлінських дій, - це:**
 - а) відповідальність менеджменту;
 - б) ефективність менеджменту;
 - в) етика менеджменту;
 - г) культура менеджменту.
- 4. До критеріїв, що характеризують короткострокову ефективність управління слід віднести:**
 - а) продуктивність;
 - б) якість;
 - в) гнучкість;
 - г) усі відповіді правильні.
- 5. За рівнем виробництва розрізняють:**
 - а) економічну, соціальну та організаційну ефективність;
 - б) загальну, локальну і часткову ефективність;
 - в) господарську та госпрозрахункову ефективність;
 - г) загальну та абсолютну ефективність.
- 6. Продуктивність як критерій короткострокової ефективності – це:**
 - а) здатність організації забезпечувати кількість та якість продукту у відповідності до вимог зовнішнього середовища;
 - б) здатність організації перерозподіляти ресурси з одного виду діяльності на інший з метою випуску нового продукту на запити споживачів;
 - в) спосіб забезпечення ефективності, що полягає в інвестуванні коштів у задоволення майбутнього попиту зовнішнього середовища;
 - г) співвідношення «виходів» до введених факторів.
- 7. Організаційна ефективність менеджменту оцінюється за такими показниками, як:**
 - а) собівартість продукції;
 - б) трудомісткість;
 - в) співвідношення чисельності управлінських кадрів між рівнями управління;
 - г) рівень трудової дисципліни.

8. Соціальна ефективність менеджменту відображає:

- а) якість побудови організаційної структури управління;
- б) вплив менеджменту на формування професійних характеристик працівників;
- в) економічні результати діяльності організації;
- г) ефективність процесу прийняття управлінських рішень.

9. До показників за допомогою яких визначається ефективність менеджменту організації слід віднести:

- а) економічні, соціальні;
- б) соціальні, технічні;
- в) економічні, моральні;
- г) соціально-психологічні, організаційні.

10. Локальна ефективність характеризує:

- а) ефективність виробництва загалом;
- б) ефективність на окремих стадіях виробництва, розподілу, обміну та споживання;
- в) ефективність використання в процесі виробництва певних ресурсів (предметів і засобів праці, капітальних вкладень, робочої сили тощо);
- г) рівень задоволення потреб споживачів.

11. Абсолютна ефективність характеризує:

- а) економічні переваги одного варіанта над іншими щодо раціонального використання ресурсів і витрат;
- б) загальний ефект організації від використання ресурсів і витрат;
- в) частковий ефект від використання певного виду ресурсів організації;
- г) правильні відповіді а) та б).

12. Ефективність менеджменту, що відображає економічні результати діяльності організації за конкретної системи управління:

- а) соціальна;
- б) організаційна;
- в) економічна;
- г) корпоративна.

13. Підхід до оцінки ефективності менеджменту, який ґрунтується на побудові інтегрального показника, який охоплює декілька часткових показників ефективності управління:

- а) рівневий;
- б) інтегральний;
- в) часовий;
- г) ринковий.

14. Критерієм ефективності менеджменту в організації не є:

- а) співвідношення прибутку і витрат на управління;
- б) техніко-економічні показники;
- в) ступінь задоволеності співробітників результатами своєї діяльності;
- г) рівень заробітної плати керівника організації.

15. Рівень виконання завдань конкретним працівником характеризує:

- а) індивідуальна ефективність;
- б) групова ефективність;

- в) локальна ефективність;
- г) часткова ефективність.

16. Рівень трудової дисципліни характеризує:

- а) економічну ефективність менеджменту організації;
- б) соціальну ефективність менеджменту організації;
- в) організаційну ефективність менеджменту організації;
- г) локальну ефективність менеджменту організації.

17. Ефективність менеджменту, що характеризує якість побудови організації, її системи управління, прийняття управлінських рішень:

- а) економічна;
- б) соціальна;
- в) організаційна;
- г) фінансово-економічна.

18. Важливим узагальнюючим критерієм оцінки ефективності управління організацією є:

- а) фінансова стійкість;
- б) конкурентоспроможність;
- в) плинність кадрів;
- г) конкурентоспроможність.

19. Рівневий підхід до оцінки ефективності управління передбачає врахування:

- а) індивідуальної ефективності;
- б) групової ефективності;
- в) організаційної ефективності;
- г) усі відповіді правильні.

20. До факторів, що впливають на групову ефективність управління слід віднести:

- а) лідерство;
- б) знання;
- в) стратегію;
- г) вміння.

21. До показників, що характеризують рівень культури управління, слід віднести:

- а) динамізм;
- б) цілісність;
- в) зв'язаність;
- г) усі відповіді правильні.

22. Культура менеджменту виконує:

- а) виховну функцію;
- б) практичну функцію;
- в) прогностичну функцію;
- г) усі відповіді правильні.

23. Соціальна відповідальність передбачає:

- а) надання правдивої і чесної інформації ЗМІ, в рекламі, під час переговорів з партнерами;
- б) добровільну реакцію організації на соціальні проблеми суспільства;

в) дотримання конкретних державних законодавчих актів, інструкцій, положень;

г) відповідальність працівниками щодо розподілу прибутку.

24. До аргументів на користь соціальної відповідальності слід віднести:

а) порушення принципу максимуму прибутку;

б) наявність ресурсів для надання допомоги у вирішенні соціальних проблем;

в) моральні зобов'язання бути соціально відповідальними;

г) правильні відповіді б) та в).

25. На практиці розрізняють:

а) реальну та еталонну культуру управління;

б) стратегічну та тактичну культуру управління;

в) моральну та естетичну культуру управління;

г) фактичну і прогнозовану культуру управління.

26. Культура організації – це:

а) сукупність способів, прийомів та механізмів владного впливу на підлеглих з метою забезпечення виконання ними завдань та досягнення цілей організації;

б) сукупність цінностей, традицій, норм поведінки, поглядів, які характерні для членів організації;

в) сукупність взаємопов'язаних та взаємодіючих елементів, завданням якої є досягнення певних цілей та яка ґрунтується на принципах самоорганізації, синергії і розвитку;

г) усі відповіді правильні.

27. Норми, що містяться в державно-правових і організаційно-правових нормативних актах:

а) юридичні;

б) економічні;

в) організаційні;

г) морально-етичні.

28. Функція культури, що реалізується за допомогою різномірних норм:

а) нормативно-регулююча;

б) комунікативна;

в) інформаційна;

г) прогностична.

29. Соціальна відповідальність - це:

а) вчинення суб'єктами господарювання конкретних дій з вирішення проблем суспільства з метою негайного отримання прибутку;

б) визнання суб'єктами господарювання проблем суспільства та вчинення конкретних дій з їх вирішення у розрахунку на результати у довгостроковій перспективі;

в) дотримання правил етичної поведінки працівниками організації;

г) правильні відповіді а) та б).

30. Соціальна відповідальність організації є наслідком:

а) дій громадських організацій;

б) дій уряду;

в) добровільного відгуку з боку організації на соціальні потреби суспільства;

г) усі відповіді правильні.

31. За сферою застосування розрізняють:

- а) економічну, соціальну та організаційну ефективність;
- б) загальну, локальну і часткову ефективність;
- в) абсолютну та порівняльну ефективність;
- г) господарську та госпрозрахункову ефективність.

32. Відповідальність перед працівниками і засновниками підприємства щодо використання ресурсів, розподілу прибутків, висунення на керівні посади – це:

- а) юридична;
- б) фінансово-економічна;
- в) корпоративна;
- г) соціальна.

33. До факторів, що впливають на формування культури управління, слід віднести:

- а) розвиток теорії управління національною економікою;
- б) підвищення кваліфікації управлінських кадрів;
- в) підвищення рівня загальної культури населення країни;
- г) усі відповіді правильні.

34. Соціальна відповідальність ґрунтується на:

- а) виконанні конкретних державних законодавчих актів, інструкцій, норм;
- б) добровільній реакції на соціальні проблеми суспільства;
- в) технології менеджменту;
- г) покладених на посадову особу обов'язках виконувати поставлені завдання.

35. До заходів, які забезпечують етичну поведінку, належать:

- а) введення комітетів з етики;
- б) примус через страх зазнати покарання;
- в) підвищення розміру зарплати;
- г) проведення нарад/конференцій з проблем етичної поведінки.

36. Етична поведінки – це:

- а) норми, сукупність загальноприйнятих юридичних та моральних правил, вимоги, які людина ставить перед собою або які вимагає суспільство у певному середовищі та соціальній групі;
- б) перелік правил та процедур, які особа повинна виконувати у певних ситуаціях;
- в) цілеспрямовані дії особи для досягнення поставлених цілей;
- г) способи та прийоми дії

37. Реальну економічну культуру працівників апарату управління характеризує:

- а) фактично досягнутий рівень загального розвитку працівників апарату управління;
- б) фактичний рівень розвитку працівників апарату управління в галузі економіки;
- в) певний, фактично досягнутий рівень розвитку працівників апарату управління в галузі економіки;
- г) фактичний рівень розвитку спеціалістів організації.

38. До основних форм передачі культури менеджменту новим керівникам та спеціалістам апарату управління організацією слід віднести:

- а) історії, ритуали, мова спілкування та стиль керівництва;
- б) стиль керівництва та ритуали;
- в) ритуали, історії, легенди, традиції, символи, мова спілкування, стиль керівництва тощо;
- г) стиль керівництва та традиції.

39. Метою реалізації виховної функції культури менеджменту є:

- а) формування сучасних, кваліфікованих і духовно багатих управлінських працівників;
- б) формування висококваліфікованих управлінських працівників;
- в) формування духовно і матеріально багатих управлінських працівників;
- г) формування конкурентоздатних управлінських працівників.

40. Інформаційна функція культури переважно виявляється у процесі:

- а) ділових переговорів;
- б) комунікації управлінського персоналу;
- в) укладання комерційних угод;
- г) прийняття управлінських рішень.

41. Юридична відповідальність – це дотримання:

- а) конкретних законів і норм державного регулювання, що визначають поведінку суб'єкта господарювання;
- б) внутрішніх правил організації з метою забезпечення порядку;
- в) та наслідування правил і норм поведінки, які склалися історично в суспільстві;
- г) усі відповіді правильні.

42. Конкурентоздатність як критерій короткострокової ефективності характеризує:

- а) здатність організації забезпечувати кількість та якість продукту у відповідності до вимог зовнішнього середовища;
- б) рівень задоволення запитів споживачів стосовно функціонування виробів чи надання послуг;
- в) становище організації в галузі, її здатність конкурувати у боротьбі за споживача;
- г) рівень задоволення організацією потреб своїх споживачів.

43. Критерії розвитку та конкурентоспроможності відображають:

- а) короткострокову ефективність;
- б) середньострокову ефективність;
- в) довгострокову ефективність;
- г) стратегічну ефективність.

44. Довгостроковим мірилом організаційної ефективності є:

- а) конкурентоспроможність організації;
- б) виживання організації;
- в) частка на ринку організації;
- г) рівень задоволення потреб споживачів.

45. До якісних показників ефективності роботи організації слід віднести:

- а) підвищення рівня якості продукції та послуг;
- б) стабільність персоналу організації;
- в) поліпшення умов праці персоналу;
- г) усі відповіді правильні.

46. Показник, що характеризує відношення кількості прийнятих рішень при виконанні даної функції на вищих рівнях управління до загальної кількості прийнятих рішень при виконанні даної функції на всіх рівнях управління, – це:

- а) коефіцієнт раціональності структури управління;
- б) рівень раціональності структури прийняття рішень;
- в) ступінь централізації управлінських функцій;
- г) показник співвідношення лінійного і функціонального персоналу.

47. Надання правдивої і чесної інформації ЗМІ, в рекламі, під час переговорів з партнерами, - це:

- а) юридична відповідальність;
- б) інформаційна відповідальність;
- в) соціальна відповідальність;
- г) корпоративна відповідальність.

48. Норми поведінки, сукупність загальноприйнятих юридичних і моральних правил, вимог, які людина ставить перед собою або яких вимагає від неї оточення - це:

- а) етика;
- б) культура;
- в) мораль;
- г) модель поведінки.

49. Здатність організації перерозподіляти ресурси з одного виду діяльності на інший з метою випуску нового продукту на запити споживачів - це:

- а) якість;
- б) гнучкість;
- в) задоволеність;
- г) конкурентоздатність.

50. Часткова ефективність характеризує:

- а) ефективність виробництва в організації;
- б) окремі стадії виробництва, розподілу, обміну та споживання;
- в) ефективність використання в процесі виробництва певних ресурсів;
- г) немає правильної відповіді.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. Бардась А. В. Менеджмент : навч. посіб. / А. В. Бардась, М. В. Бойченко, А. В. Дудник. – Дніпропетровськ : Національний гірничий університет, 2012. – 381 с.
2. Беседін М. О. Основи менеджменту: оцінно-ситуаційний підхід (модульний варіант) : підручник / М. О. Беседін, В. М. Нагаєв. – К. : ЦНЛ, 2005. – 496 с.
3. Білорус Т. В. Основи менеджменту : навч. посіб. / Т. В. Білорус. – К. : Атіка, 2009. – 160 с.
4. Бородіна О. А. Адміністративний менеджмент : навч. посіб. / О. А. Бородіна, Я. О. Ходова; за заг. ред. О. А. Бородіна. – Маріуполь : ПДТУ, 2015. – 84 с.
5. Василенко В. А. Теорія і практика розробки управлінських рішень : навч. посіб. / Василенко В. А. – К. : ЦУЛ, 2003. – 420 с.
6. Василенко В. О. Стратегічне управління підприємством : навч. посіб. / В. О. Василенко, Т. І. Ткаченко. – К.: Центр навч. л-ри, 2004. – 400 с.
7. Гевко І. Б. Методи прийняття управлінських рішень : [підручник] / І. Б. Гевко. – К. : Кондор. 2009. – 188 с
8. Джелалі В. О. Психологія вирішення конфліктів : навч. посіб. / В. О. Джелалі. – Харків-Київ : Р. И. Ф., 2006. – 320 с.
9. Діденко В. М. Менеджмент : підручник / В. М. Діденко. – К. : Кондор, 2008. – 584 с.
10. Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління : навчальний посібник / Т. В. Дуткевич. – К. : Центр навч. літератури, 2005. – 456 с.
11. Дяченко Т. О. Основи менеджменту : навч. Посіб. / Т. О. Дяченко. – К. : Кондор, 2010. – 176 с.
12. Жилін О. І. Мотивація персоналу / О. І. Жилін. – Х. : Вид-во ХНЕУ, 2005. – 132 с.
13. Зінчина О. Б. Конфліктологія : навч. посіб. / О. Б. Зінчина. – Харків : ХНАМГ, 2007. – 164 с.
14. Ігнатієва І. А. Стратегічний менеджмент : підручник / І. А. Ігнатієва. – К. : Каравела, 2008. – 480 с.
15. Карлова О. А. Основи менеджменту : навч. посіб. / О. А. Карлова. – Харків : ХНАМГ, 2008. – 314 с.
16. Колот А. М. Мотиваційний менеджмент : підручник / А. М. Колот, С. О. Цимбалюк. – К. : КНЕУ, 2014. – 479 с.
17. Кравченко В. О. Основи менеджменту : навч. посіб. / В. О. Кравченко. – Одеса : Атлант, 2012 р. – 211 с.
18. Кузьмін О. Є. Основи менеджменту : підручник / О. Є. Кузьмін, О. Г. Мельник. – 2-ге вид. – К. : Академвидав, 2007. – 464 с.
19. Лепейко Т. І. Менеджмент : навч. посіб. / Т. І. Лепейко, О. М. Миронова. – Харків : Вид-во ХНЕУ, 2010. – 204 с.
20. Мазаракі А. А. Менеджмент: теорія і практика : навч. посіб. / А.А. Мазаракі, Г. Є. Мошек, Л. А. Гомба та ін. – К. : Атіка, 2007. – 564 с.

21. Менеджмент : навч. посіб. / [Г. Є. Мошек, М. М. Ковальчук, Ю. В. Поканевич, та ін.]; за заг. редакція Г. Є. Мошека. – К. : Ліра-К, 2015. – 550 с.
22. Менеджмент : навч. посіб. / О. Є. Кузьмін, Н. Т. Мала, О. Г. Мельник, О. Р. Саніна. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 240 с.
23. Менеджмент : навч. посіб. / [Г. О. Дорошенко та ін.] ; за заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. О. Дорошенко. – Харків : ВСВ-Принт, 2015. – 299 с.
24. Менеджмент. Практичний курс : навч. посіб. / [Н. М. Буняк, Н. В. Коленда, Л. М. Черчик]; За заг. ред. Л. М. Черчик – Луцьк : Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки, 2017. – 278 с.
25. Мескон М. Основы менеджмента / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; [пер. с англ.]. – М. : Дело, 1992. – 702 с.
26. Моделі і методи прийняття рішень в аналізі та аудиті : навч. посіб. / О. В. Сметанко, І. С. Шарапова, В. О. Горбачьов, Н. В. Бурдюг, Г. С. Коваленко, О. С. Сорокіна; за ред. О. В. Сметанко. – К. : «Центр учбової літератури», 2013. – 456 с.
27. Монастирський Г. Л. Теорія організації : навч. посіб. / Г. Л. Монастирський. – К. : Знання, 2008. – 319 с.
28. Мотивація персоналу : підручник / А. М. Колот, С. О. Цимбалюк. – К. : КНЕУ, 2011. – 397 с.
29. Назарова Г. В. Організаційні структури управління корпораціями : монографія / Г. В. Назарова. – 2-ге вид. [перероб. та доп.]. – Харків : ВД «ІНЖЕК», 2004. – 420 с.
30. Назарчук Т. В. Менеджмент організацій : навч. посіб. / Т. В. Назарчук, О. М. Косіюк. – К. : Центр учбової літератури, 2015. – 560 с.
31. Начаєв В. М. Конфліктологія : навч. посіб. / В. М. Начаєв. – К. : ЦНЛ, 2004. – 198 с.
32. Основи менеджменту : навч. посіб. / О. О. Гуторова / Харк. нац. аграр. ун-т ім. В.В. Докучаєва. – Харків : ХНАУ, 2009. – 327 с.
33. Основи менеджменту : навч. посіб. з дисципліни / І. О. Щєбликіна, Д. В. Грибова; Мелітоп. держ. пед. ун-т ім. Богдана Хмельницького. – Мелітополь : Вид. буд. Мелітоп. міськ. друк., 2015. – 479 с.
34. Основи менеджменту: підручник для студентів вищих навчальних закладів/ А. А. Мазаракі, О. Є. Кузьмін, О. Г. Мельник та ін.; за ред. А. А. Мазаракі. – Харків: Фоліо, 2014. – 846 с.
35. Осовська Г. В. Комунікації в менеджменті : курс лекцій / Г. В. Осовська. – К. : Кондор, 2003. – 218 с.
36. Осовська Г. В. Менеджмент : підручник / Г. В. Осовська, О. А. Осовський – 4-е вид., перероблене і доповнене. – К. : Кондор-Видавництво, 2015. – 563 с.
37. Осовська Г. В. Менеджмент організацій : навч. посіб. / Г. В. Осовська, О. А. Осовський. – К. : Кондор, 2007. – 676 с.
38. Подольчак Н. Ю. Стратегічний менеджмент : навч. посіб. / Н. Ю. Подольчак. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2012. – 400 с.
39. Прийняття управлінських рішень : навч. посіб./ Ю. Є. Петруня, В. Б. Говоруха, Б. В. Літовченко та ін. За ред. Ю. Є. Петруні. – 2-ге вид. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 216 с.

40. Рудьєв В. А. Менеджмент: навч. посіб. / В. А. Рудьєв, С. О. Гуткевич. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 312 с.
41. Ситник Й. С. Менеджмент організацій : навч. посіб. / Й. С. Ситник. – Львів : «Тріада плюс», Київ «Алерта», 2008. – 456 с.
42. Скібіцька Л. І. Менеджмент : навч. посіб. / Л. І. Скібіцька, О. М. Скібіцький. – К. : Центр учбової літератури, 2007. – 416 с.
43. Стадник В. В. Менеджмент : підручник. / В. В. Стадник, М. А. Йохна. – вид. 2-ге, вип., доп. – К. : Академвидав, 2007. – 472 с.
44. Федоренко В. Г. Основи менеджменту : підручник / В. Г. Федоренко. – К. : «Алерта», 2007. – 420 с.
45. Федулова Л. І. Менеджмент організацій : підручник / Л. І. Федулова – К. : «Либідь», 2004. – 445 с.
46. Хміль Ф. І. Основи менеджменту : підручник / Ф. І. Хміль. – 2-е вид., випр., доп. – К. : Академвидав, 2007. – 576 с.
47. Шатун В. Т. Основи менеджменту : навч. посіб. / В. Т. Шатун. – Миколаїв : Вид-во МДГУ ім. Петра Могили, 2006. – 312 с.
48. Шегда А. В. Основы менеджмента : учеб. пособие / А. В. Шегда. – К.: О-во «Знання», КОО, 2013. – 514 с.
49. Шершньова З. С. Стратегічне управління : підручник / З. С. Шершньова. – К. : КНЕУ, 2004. – 699 с.
50. Шоробура І. М. Менеджмент : навч. посіб. / І. М. Шоробура. – Хмельницький, 2014. – 457 с.

ЗМІСТ

Вступ	3
Програма дисципліни «Основи менеджменту»	4
Тестові завдання	7
Тема 1. Сутність, роль та методологічні основи менеджменту	7
Тема 2. Історія розвитку менеджменту	13
Тема 3. Закони, закономірності, принципи та методи менеджменту	20
Тема 4. Процес управління	27
Тема 5. Планування як загальна функція менеджменту	34
Тема 6. Організування як загальна функція менеджменту	41
Тема 7. Мотивування як загальна функція менеджменту	48
Тема 8. Контролювання як загальна функція менеджменту	55
Тема 9. Інформація і комунікації в менеджменті	61
Тема 10. Керівництво та лідерство	68
Тема 11. Управління організаційними конфліктами	75
Тема 12. Ефективність менеджменту	82
Рекомендована література	89

Для заміток

Для заміток

Навчально-методичне видання

Буняк Надія Михайлівна

ОСНОВИ МЕНЕДЖМЕНТУ

Збірник тестових завдань

Підп. до друку 21.02.2018. Формат 60x84 1/16. Папір офс.
Гарн. Таймс New Roman. Ум. друк. арк. 3,96
Тираж 50 прим.
Друк ПП Іванюк В.П. 43021, м. Луцьк, вул. Винниченка, 63
Свідоцтво Держкомінформу України
ВЛн №31 від 04.02.2004 р.

