



НАЦІОНАЛЬНИЙ ФАРМАЦЕВТИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра менеджменту і адміністрування

ПЕРЕЛІК
тестових завдань
з дисципліни
«Організація праці менеджера»
за ОПІ «Менеджмент»

ПЕРЕЛІК
тестових завдань з дисципліни
«Організація парці менеджера»

1. НА ЯКІ ЗАПИТАННЯ НАМАГАЮТЬСЯ ВІДПОВІСТИ ПРИ ПЛАНУВАННІ РОБОТИ:
 - A. що і коли повинно бути зроблено;
 - B. хто і де це буде робити;
 - C. що для цього потрібно;
 - D. всі відповіді вірні.

2. ЩО ПОТРІБНО НАМАГАТИСЯ ПЛАНУВАТИ НА ПІКУ ПІДВИЩЕНОЇ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ:
 - A. найбільш легку роботу;
 - B. найбільш складну і відповідальну роботу;
 - C. ніколи нічого не потрібно планувати;
 - D. не має значення, яку роботу планувати.

3. НА ЯКІ ЗАПИТАННЯ ДАЄ ВІДПОВІДЬ «ЦІЛЬ ПЛАНУВАННЯ»:
 - A. що ми робимо;
 - B. заради чого ми це робимо;
 - C. скільки часу необхідно для виконання;
 - D. всі відповіді вірні.

4. ЯКІЙ ВИМОЗІ НЕ МОЖУТЬ ВІДПОВІДАТИ ЦІЛІ ОРГАНІЗАЦІЇ:
 - A. бути конкретними;
 - B. бути вимірюваними;
 - C. бути такими, що мають конкретний часовий горизонт;
 - D. бути нереалістичними.

5. «ПРИНЦИП ПАРЕТО» ОЗНАЧАЄ, ЩО:
 - A. 20 % зусиль забезпечує 80 % результату;
 - B. 80 % зусиль забезпечує 20 % результату;
 - C. 20 % зусиль забезпечує 50 % результату;
 - D. 10 % зусиль забезпечує 90 % результату.

6. МІСІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ – ЦЕ:
 - A. отримання прибутку;
 - B. отримання високої ефективності діяльності організації;
 - C. входження в конкурентне середовище;
 - D. причина існування та головне призначення організації.

7. «Дерево цілей» будується в напрямі:
 - A. справа наліво;
 - B. знизу вгору;
 - C. по діагоналі;
 - D. згори донизу.

8. МЕТА ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА ВИЗНАЧАЄТЬСЯ З УРАХУВАННЯМ:
 - A. місця і ролі у внутрівиробничому поділі праці структурного підрозділу, який він очолює, та цілей цього підрозділу;
 - B. технологічних вимог до вирощування сільськогосподарських культур;
 - C. кількості підпорядкованих працівників та їх кваліфікації і досвіду роботи;
 - D. номенклатури справ менеджер

9. МЕТА ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:
 - A. визначення цілей організації та створення умов для їх досягнення;
 - B. вплив на підпорядкованих працівників;
 - C. підвищення кваліфікації фахівців;
 - D. залучення працівників з практичним досвідом роботи.

10. МЕНЕДЖЕР – ЦЕ:
 - A. власник підприємства;

- B. людина, що здійснює управління організацією;
- C. людина, що виступає в ролі інвестора;
- D. особа з досвідом роботи.

11. УПРАВЛІНСЬКА ПРАЦЯ – ЦЕ:

- A. практичне виконання функцій управління з метою реалізації поставлених завдань;
- B. накопичення і обробка інформації;
- C. підготовка різних документів;
- D. розробка інвестиційних проектів.

12. У ПРОЦЕСІ УПРАВЛІННЯ ПЕРЕД МЕНЕДЖЕРАМИ СТОЇТЬ ТАКА ПРОБЛЕМА:

- A. задоволення платоспроможного попиту;
- B. скорочення чисельності працюючих;
- C. обґрунтування управлінських рішень;
- D. вибір кращих інвестиційних проектів.

13. МЕНЕДЖЕРИ, ЯКІ РОЗРОБЛЯЮТЬ ДОВГОСТРОКОВІ ПЛАНИ, ВСТАНОВЛЮЮТЬ ЦІЛІ, АДАПТУЮТЬ ОРГАНІЗАЦІЮ ДО ЗМІН, УПРАВЛЯЮТЬ ВНУТРІШНІМИ І ЗОВНІШНІМИ ВІДНОСИНАМИ, ЦЕ:

- A. менеджери нижчого рівня;
- B. менеджери середнього рівня управління;
- C. менеджери вищого рівня управління;
- D. менеджери технічного рівня.

14. СУБ'ЄКТ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. сам менеджер;
- B. підпорядкований працівник, колектив працівників;
- C. дипломований фахівець;
- D. людина з практичним досвідом роботи.

15. ОБ'ЄКТ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. сам менеджер;
- B. праця підпорядкованих працівників;
- C. дипломований фахівець;
- D. людина з практичним досвідом роботи.

16. ПРЕДМЕТ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. робоче місце менеджера;
- B. інформація, необхідна для розробки і ухвалення управлінських рішень, стосунки людей;
- C. неофіційна інформація;
- D. підпорядковані працівники.

17. ЗАСОБИ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. інтелект, знання та вміння людей, задіяних у процесі виконання поставлених цілей;
- B. підпорядкований працівник, колектив працівників;
- C. дипломований фахівець;
- D. людина з практичним досвідом роботи.

18. РЕЗУЛЬТАТ (ПРОДУКТ) ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. організоване робоче місце менеджера;
- B. інформація, необхідна для розробки і ухвалення управлінських рішень;
- C. підготовлені та ухвалені управлінські рішення, підписані документи;
- D. дисципліна підпорядкованих працівників.

19. МЕНЕДЖЕР ОРГАНІЗОВУЄ СВОЮ ПРАЦЮ ЗА ТАКИМИ НАПРЯМАМИ:

- A. організація робочого місця і робочого часу;
- B. вивчення зарубіжного досвіду управління;
- C. залучення працівників до розробки і прийняття рішень;
- D. управління виробничою діяльністю організації, управління підлеглими, управління собою.

20. ГОЛОВНА МЕТА ОРГАНІЗАЦІЇ:

- A. не отримання збитку;
- B. отримання високої ефективності діяльності організації;

- C. входження в конкурентне середовище;
- D. боротьба з конкурентами організації.

21. ОСНОВНІ ДАНІ ПРО СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ ПІДПРИЄМСТВА МІСТЯТЬСЯ В:

- A. статуті підприємства;
- B. положенні про структурний підрозділ;
- C. колективному договорі;
- D. положенні про службу.

22. ОСНОВНІ ДАНІ ПРО ПІДПРИЄМСТВО МІСТЯТЬСЯ В:

- A. статуті підприємства;
- B. положенні про структурний підрозділ;
- C. колективному договорі;
- D. положенні про службу.

23. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ОРГАНІЗАЦІЮ В ЦЬЛОМУ НЕСУТЬ:

- A. керівники виробничих підрозділів;
- B. працівники організації;
- C. керівники найвищого рівня;
- D. фахівці.

24. СПЕЦИФІКА І ЗМІСТ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА ЗАЛЕЖИТЬ ВІД:

- A. рівня управління, на якому він знаходиться;
- B. фахової підготовки;
- C. практичного досвіду роботи;
- D. оточення.

25. ПЕРСПЕКТИВНІ, СТРАТЕГІЧНІ РІШЕННЯ ПРИЙМАЮТЬ:

- A. керівники виробничих підрозділів;
- B. працівники організації;
- C. керівники найвищого рівня;
- D. фахівці.

26. СПЕЦИФІЧНА ОСОБЛИВІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. регламентовані перерви на відпочинок;
- B. керівна роль в організації, висока моральна і адміністративна відповідальність;
- C. монотонність праці, нормований робочий день;
- D. правильна відповідь відсутня.

27. ПРАЦЯ МЕНЕДЖЕРА У ШИРОКОМУ ЗНАЧЕННІ – ЦЕ:

- A. процес організування трудової діяльності;
- B. процес прийняття рішень і проведення нарад;
- C. уміння визначити перспективні і оперативні задачі організації;
- D. процес економічно і соціально обґрунтованого поєднання в оптимальних пропорціях робочої сили, знарядь і предметів праці та створення умов для їх ефективного використання і досягнення мети виробництва.

28. СТРУКТУРНИМ ЕЛЕМЕНТОМ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА Є:

- A. організація сімейного відпочинку;
- B. вивчення побутових умов проживання працівників;
- C. проектування і раціоналізація трудових процесів і процедур;
- D. видача розпоряджень та забезпечення контролю їх виконання.

29. ПОДІЛ ПРАЦІ – ЦЕ:

- A. процес виокремлення із сукупної праці її різних видів;
- B. передача окремих видів робіт та завдань від одного працівника іншому;
- C. виконання працівниками додаткових видів робіт поряд із своєю основною роботою;
- D. заміщення фізичної праці роботою роботи.

30. ЩО ТАКЕ КООПЕРАЦІЯ ПРАЦІ?

- A. об'єднання працівників для спільної участі в одному або різних напрямках діяльності, пов'язаних між собою процесом праці;
- B. передача окремих видів робіт та завдань від одного працівника іншому;

- C. виконання працівниками додаткових видів робіт поряд із своєю основною роботою;
- D. відокремлення деяких трудових процесів (робіт) для підвищення продуктивності праці.

31. ВИДІЛЯЮТЬ ТАКІ ОСНОВНІ ФОРМИ ВПЛИВУ КЕРІВНИКА НА ПІДЛЕГЛИХ:

- A. переконання, спонукання, примус, вказівка;
- B. прохання, пропозиція;
- C. наказ, порада;
- D. спонукання, прохання.

32. ВЛАДА КЕРІВНИКА – ЦЕ:

- A. надана йому можливість впливати на поведінку інших;
- B. примушування до виконання завдань;
- C. дисциплінарні стягнення;
- D. проведення нарад.

33. ЛІДЕРСТВО – ЦЕ:

- A. уміння лавірувати;
- B. здатність впливати на поведінку інших людей;
- C. відпочинок з колегами;
- D. уміння вивчати ситуацію і приймати рішення.

34. ФОРМАЛЬНИЙ ЛІДЕР:

- A. особа, яка має досвід роботи;
- B. особа, яка має організаторські здібності;
- C. особа, яка має повноваження здійснювати управління колективом;
- D. особа, яка користується авторитетом у колег.

35. НЕФОРМАЛЬНИЙ ЛІДЕР:

- A. особа, яка має досвід роботи;
- B. особа, яка має організаторські здібності;
- C. особа, яка має повноваження здійснювати управління колективом;
- D. особа, яка користується авторитетом у колег.

36. ПОВНОВАЖЕННЯ – ЦЕ:

- A. можливість приймати рішення;
- B. право, надане комусь для здійснення чогось;
- C. свобода дій;
- D. правильна відповідь відсутня.

37. ДЕЛЕГУВАННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ – ЦЕ:

- A. передача підлеглому виконання завдання або діяльності зі сфери дій керівника;
- B. чіткий та ефективний розподіл обов'язків, прав і відповідальності;
- C. розширення обсягу функцій і завдань, що виконує організація;
- D. підвищення оперативності та поліпшення якості управлінських рішень.

38. ЩО ПЕРЕДАЄТЬСЯ В ПРОЦЕСІ ДЕЛЕГУВАННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ ВІД МЕНЕДЖЕРА ПІДЛЕГЛОМУ?

- A. досвід роботи;
- B. права, обов'язки, відповідальність;
- C. робоче місце, інформація, фінансова відповідальність;
- D. ресурси, підлеглі працівники, засоби пересування і зв'язку.

39. ДЕЛЕГУВАННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ ЗДІЙСНЮЄТЬСЯ В НАПРЯМКУ:

- A. по діагоналі;
- B. знизу вгору;
- C. по горизонталі;
- D. зверху вниз.

40. ДЕЛЕГУВАННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ ВИПРАВДАНЕ ЛИШЕ ТОДІ, КОЛИ:

- A. задовольняє амбітні бажання підлеглого;
- B. полегшує працю керівника;
- C. сприяє підвищенню якості управління;
- D. дублюється виконанням працівниками якихось функцій.

41. КОНТРОЛЬ ЗА РОБОТОЮ ПІДЛЕГЛИХ ПРАЦІВНИКІВ:
A. здійснюється за бажанням керівника;
B. не потрібний;
C. принижує гідність працівників;
D. потрібний.
42. ДІАГНОСТИКА РОБОЧОГО ЧАСУ МЕНЕДЖЕРА – ЦЕ:
A. відсутність цілей, пріоритетів і граничних термінів виконання;
B. знання середньої тривалості операції і її окремих елементів;
C. виявлення видів діяльності, на які час витрачається даремно, яку можуть виконувати інші особи, яка віднімає час у інших;
D. безупинні перешкоди в роботі.
43. РОБОЧИЙ ЧАС УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ ВКЛЮЧАЄ:
A. час роботи і час перерв;
B. відпочинок і відпустку;
C. участь в засіданнях і зборах;
D. навчання у навчальному закладі.
44. НОРМАТИВ ЧИСЕЛЬНОСТІ УПРАВЛІНСЬКОГО ПЕРСОНАЛУ – ЦЕ:
A. регламентована кількість технічних засобів, необхідних для якісного виконання механізованих робіт;
B. регламентована кількість працівників, необхідних для якісного виконання конкретної функції управління або її частини;
C. регламентована кількість працівників, необхідних для виконання посівних робіт;
D. величина ресурсного потенціалу, необхідна для виконання виробничої програми.
45. НОРМАТИВ КІЛЬКОСТІ ПІДЛЕГЛИХ (КЕРОВАНІСТІ) – ЦЕ:
A. регламентована чисельність працівників, якими може ефективно керувати менеджер;
B. регламентована кількість працівників, необхідних для якісного виконання конкретної функції управління або її частини;
C. регламентована кількість працівників, необхідних для виконання посівних робіт;
D. величина ресурсного потенціалу, необхідна для виконання виробничої програми.
46. РОБОЧЕ МІСЦЕ КЕРІВНИКА СКЛАДАЄТЬСЯ З ТРЬОХ ФУНКЦІОНАЛЬНИХ ЗОН:
A. робочої зони, зони нарад, зони відпочинку;
B. робочої зони, зони нарад, зони переговорів;
C. зони нарад, зони переговорів, зони відпочинку;
D. зони відпочинку, зони переговорів, танцювальної зони.
47. РЕГЛАМЕНТОВАНИЙ ПОРЯДОК ЧЕРГУВАННЯ ПЕРІОДІВ АКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ І ПЕРЕРВ ДЛЯ ВІДПОЧИНКУ З МЕТОЮ НЕДОПУЩЕННЯ ВТОМИ У РОБОТІ МЕНЕДЖЕРА – ЦЕ:
A. відпустка;
B. відрядження;
C. режим праці та відпочинку;
D. збори засновників
48. ЯКІСТЬ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА – ЦЕ:
A. бездоганне виконання завдань і доручень;
B. своєчасний прихід на роботу;
C. дотримання розпорядку роботи;
D. використання комп'ютерних програм.
49. ЕТИКА ТРУДОВОЇ ПОВЕДІНКИ – ЦЕ:
A. уміння вести бесіду, уміння гарно одягатись;
B. чесність, справедливість, ввічливість, повага до закону і гідності людини;
C. досконале володіння державною мовою, культурою мовлення, листування і спілкування з допомогою засобів зв'язку;
D. вивчення конфліктних ситуацій.
50. КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ – ЦЕ:
A. уміння вести бесіду, уміння гарно одягатись;

- B. чесність, справедливість, ввічливість, повага до закону і гідності людини;
- C. досконале володіння державною мовою, культурою мовлення, листування і спілкування з допомогою засобів зв'язку;
- D. вивчення конфліктних ситуацій.

51. НАЗВІТЬ ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ВИЗНАЧЕННЯ ПРІОРИТЕТНОСТІ СПРАВ ПРИ СКЛАДАННІ ПЛАНУ ОСОБИСТОЇ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА:

- A. важливість, терміновість та фіксованість у часі;
- B. зміст справи та характер ініціативи;
- C. періодичність повторення, зміст справи та предмет діяльності;
- D. період, який охоплює справа, періодичність повторення, тривалість.

52. ЯКА ЗАКОНОМІРНИСТЬ ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ ПІД ЧАС СКЛАДАННЯ ОПЕРАТИВНИХ ПЛАНІВ ОСОБИСТОЇ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА?

- A. 40 % часу планується, 60 % залишається для несподіваних справ (резервний час);
- B. 80 % часу планується, 20 % залишається для пауз;
- C. планом охоплюються всі 100 % робочого часу;
- D. 60 % часу планується, 40 % залишається для несподіваних справ (резервний час).

53. ДОКУМЕНТИ ПОСТІЙНОГО ЗБЕРІГАННЯ – ЦЕ:

- A. документи, які зберігаються до 10 років;
- B. документи, які мають юридичну і історичну цінність і зберігаються в державних архівах;
- C. документи, які зберігаються понад 10 років;
- D. документи, які після встановленого терміну зберігання знищують за актами.

54. ПОГОДЖЕННЯ ДОКУМЕНТІВ – ЦЕ:

- A. їх попередній розгляд секретарем;
- B. реєстрація документів;
- C. оцінка проекту документа, яка повинна забезпечити правильне і всебічне вирішення питань, якість підготовленого документа, його доцільність, обґрунтованість, своєчасність, відповідність чинному законодавству і правовим актам;
- D. своєчасність виконання документі.

55. ЯКІ ДОКУМЕНТИ НАЛЕЖАТЬ ДО КАТЕГОРІЇ РОЗПОРЯДЧИХ?

- A. листи, протоколи, довідки;
- B. анкети, посадові інструкції, положення, заяви;
- C. накази, розпорядження, вказівки;
- D. листи, постанови, накази.

56. НАКАЗ – ЦЕ:

- A. це правовий акт, виданий керівником структурного підрозділу для вирішення оперативних питань;
- B. це розпорядчий документ, виданий керівником підприємства на правах єдиноначальності і в межах своєї компетенції, з метою вирішення основних і оперативних завдань, поставлених перед ним;
- C. це правовий акт переважно інформаційно-методичного характеру, пов'язаний із виконанням наказів, інструкцій та інших актів органів управління;
- D. це повідомлення, передане керівником підлеглим, що стосується змісту і результатів діяльності.

57. НА ЩО МАЄ ЗВЕРНУТИ УВАГУ МЕНЕДЖЕР ПРИ РОБОТІ З ТЕКСТОВИМИ МАТЕРІАЛАМИ, ЩОБ ПЕРЕД ЧИТАННЯМ ВИЗНАЧИТИ, ЯКУ ІНФОРМАЦІЮ НЕСЕ ТЕКСТ В ЦІЛОМУ?

- A. назва, передмова та вступ, зміст та підзаголовки розділів, резюме та висновки;
- B. аргументація, статистичні дані, докладні описи і відступи автора;
- C. назва, зміст та підзаголовки розділів, аргументація, докладні описи та відступи автора, анотація;
- D. ключові слова «особливо», «також», «оскільки», «однак».

58. НАРАДА – ЦЕ:

- A. форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу;
- B. форма організації роботи постійно діючого органу (комітету, колегії, ради, комісії, групи);
- C. спільна присутність у певному місці людей (працівників підприємства, підрозділу, членів товариства та ін.), об'єднаних конкретною метою;

D. засіб, взаємозв'язок між людьми, призначений для досягнення угоди, коли обидві сторони мають співпадаючі або протилежні інтереси.

59. ЗБОРИ – ЦЕ:

A. форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу;

B. форма організації роботи постійно діючого органу (комітету, колегії, ради, комісії, групи);

C. спільна присутність у певному місці людей (працівників підприємства, підрозділу, членів товариства та ін.), об'єднаних конкретною метою;

D. засіб, взаємозв'язок між людьми, призначений для досягнення угоди, коли обидві сторони мають співпадаючі або протилежні інтереси.

60. ЗАСІДАННЯ – ЦЕ:

A. форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу;

B. форма організації роботи постійно діючого органу (комітету, колегії, ради, комісії, групи);

C. спільна присутність у певному місці людей (працівників підприємства, підрозділу, членів товариства та ін.), об'єднаних конкретною метою;

D. засіб, взаємозв'язок між людьми, призначений для досягнення угоди, коли обидві сторони мають співпадаючі або протилежні інтереси.

61. ЯКЩО НА НАРАДІ ПРИСУТНІ ПРАЦІВНИКИ РІЗНОГО ІЄРАРХІЧНОГО РІВНЯ, ТО ЯКИЙ ПОРЯДОК НАДАННЯ СЛОВА РЕКОМЕНДУЄТЬСЯ ОБРАТИ ПРИ ОБГОВОРЕННІ СУПЕРЕЧЛИВИХ ПИТАНЬ?

A. надавати слово відповідно до алфавітного порядку прізвищ учасників, щоб уникнути міжособистісних конфліктів;

B. надавати слово всім учасникам відповідно до їх розміщення (наприклад, за ходом годинникової стрілки) – для досягнення найбільш демократичного обговорення;

C. спочатку надати слово підлеглим низового ієрархічного рівня, потім у порядку зростання службового становища (вверх по ієрархії) – для уникнення тиску посади на обмін думок;

D. спочатку надати слово найбільш компетентному у цьому питанні співробітнику, потім надати слово керівнику, а далі у довільному порядку – для досягнення найбільш обґрунтованого рішення.

62. ЯКИМИ МАЮТЬ БУТИ ДІЇ МЕНЕДЖЕРА НА КІНЦЕВОМУ ЕТАПІ ПРОВЕДЕННЯ НАРАДИ?

A. подякувати всім присутнім за спільну роботу, організувати виконання прийнятого рішення відповідно до протоколу;

B. перевірити ведення протоколу, подякувати всім присутнім за спільну роботу;

C. зробити наголос на важливості та негайному виконанні прийнятого рішення та обов'язковому контролю за його реалізацією;

D. підбити підсумки та конкретизувати результати наради, ще раз повторити прийняті рішення та узгоджені заходи, подякувати всім присутнім за спільну роботу.

63. ЯКИМИ МАЮТЬ БУТИ ДІЇ МЕНЕДЖЕРА ПІСЛЯ ДОСЯГНЕННЯ МЕТИ ДІЛОВОЇ БЕСІДИ?

A. провести відвідувача, висловити подяку, попрощатися;

B. почати читати документи у той час, коли відвідувач продовжує розмову;

C. сформулювати результати бесіди в присутності співрозмовника, зафіксувати всі пункти щодо яких досягнуто домовленості, подякувати;

D. підвестися, подивитися на годинник, попрощатися.

64. ЯК МЕНЕДЖЕРУ ТРЕБА ПОВОДИТИСЯ З НЕЗАЯВЛЕНИМИ ВІДВІДУВАЧАМИ?

A. приймати всіх негайно, адже можна втратити важливу інформацію, якщо їх не вислухати;

B. використовувати стратегію усунення – з'ясувати мету відвідування, і, залежно від пріоритетності, – прийняти негайно, делегувати приймання, узгодити час приймання на майбутнє;

C. використовувати стратегію усунення – ніколи нікого не приймати, якщо немає попередньої домовленості;

D. використовувати стратегію усунення – делегувати приймання всіх незаявлених відвідувачів заступникам.

65. ЯК ПОВИНЕН ПОВОДИТИСЯ МЕНЕДЖЕР У ВИПАДКУ НЕМОЖЛИВОСТІ ЗАДОВОЛЬНИТИ ПРОХАННЯ ВІДВІДУВАЧА?

A. необхідно пояснити причини відмови, але не давати зайвих обіцянок;

B. обов'язково пообіцяти подальше виконання прохання, щоб підтримати свій авторитет;

C. швидше прийняти остаточне рішення;

D. делегувати вирішення питання або перенести зустріч.

66. ЧИ ІСНУЮТЬ ОСОБЛИВОСТІ ПРИЙОМУ ВІДВІДУВАЧІВ З ОСОБИСТИХ ПИТАНЬ?

- A. ні, таких особливостей немає;
- B. прийом здійснюється лише за попереднім записом, дата і час визначається менеджером особисто після того, як буде записано певну кількість відвідувачів, ініціатива належить відвідувачу;
- C. прийом здійснюється завжди зранку, перед вирішенням оперативних питань та розглядом пошти;
- D. прийом здійснюється у чітко визначені і заздалегідь оголошені дні і години, на випадок відсутності керівника доручається першому заступнику, ініціатива належить найчастіше відвідувачу.

67. ЯКИМ МАЄ БУТИ ЗНАЙОМСТВО СПІВРОЗМОВНИКІВ ПІД ЧАС ТЕЛЕФОННОЇ БЕСІДИ?

- A. інформативним: «Фірма, підрозділ, посада, прізвище»;
- B. ввічливо нейтральним: «Алло», «Слухаю»;
- C. запрошенням до розмови «Добрий день, пане Н., як Ваші справи?»;
- D. краще взагалі обійтися без знайомства, а зразу вводити співбесідника у курс справи.

68. ЯКИХ ПРАВИЛ ТРЕБА ДОТРИМУВАТИСЯ ПІД ЧАС ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ (З УРАХУВАННЯМ ТЕХНІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ АПАРАТУРИ):

- A. узгодити по можливості час для щоденних активних (вихідних) дзвінків з можливими абонентами;
- B. таких правил не існує;
- C. говорити зі своєю звичайною гучністю, вимовляти слова розбірливо і не дуже швидко, чітко вимовляти прізвища та цифри. Слухаючий має підтверджувати участь у бесіді короткими нейтральними репліками, інакше у співбесідника виникне враження, що розмову роз'єднано;
- D. якщо розмову роз'єднано, то не варто передзвонювати.

69. ПЕРЕГОВОРИ – ЦЕ:

- A. форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу;
- B. форма організації роботи постійно діючого органу (комітету, колегії, ради, комісії, групи);
- C. спільна присутність у певному місці людей, об'єднаних конкретною метою;
- D. засіб, взаємозв'язок між людьми, призначений для досягнення угоди, коли обидві сторони мають співпадаючі або протилежні інтереси.

70. НАДІЙНІСТЬ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ВИЗНАЧАЄТЬСЯ:

- A. мірою досягнення соціальних цілей підприємства;
- B. мірою досягнення технологічних цілей виробництва;
- C. продовженням існування організації в майбутньому;
- D. умінням виживати в існуючій ситуації.

71. ЯКІ ДОКУМЕНТИ НАЛЕЖАТЬ ДО ДОКУМЕНТАЦІЇ З ОСОБОВОГО СКЛАДУ?

- A. накази з особового складу, організаційні накази;
- B. трудові контракти, особові справи, приватна інформація;
- C. трудові контракти, трудові книжки, особові картки, особові справи;
- D. трудові книжки, трудові контракти, договори з постачальниками.

72. ДЛЯ ОЦІНЮВАННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ ВИКОРИСТОВУЮТЬ:

- A. відносні вартісні показники;
- B. якісні показники продукції;
- C. трудові, вартісні, інформаційні, технічні показники;
- D. натуральні показники.

73. ЕФЕКТИВНІСТЬ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА:

- A. не може бути визначена безпосередньо через відсутність формалізованих результатів;
- B. взагалі не може бути визначена та оцінена;
- C. може бути визначена та оцінена, проте не безпосередньо, а за допомогою непрямих методів;
- D. вимірюється прибутком на 1 менеджер

74. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА:

- A. здійснюється за критерієм особистої відданості власнику підприємства;
- B. враховує виключно економічні показники діяльності підприємства;
- C. враховує виключно соціальний ефект управлінської праці;

D. враховує як економічні показники діяльності підприємства, так і соціальний ефект управлінської праці.

75. ПОКАЗНИК ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЗРОСТАЄ ПРИ:

- A. скороченні обсягів реалізованої продукції;
- B. зростанні прибутку підприємства;
- C. при зростанні фінансових витрат на управління;
- D. зростанні собівартості продукції.