

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

**ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА**

**Тестовий тренінг**

для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»  
ступінь вищої освіти бакалавр

Харків  
ХДУХТ  
2020

Тестовий тренінг з дисципліни «Організація праці менеджера» [Електронний ресурс] / уклад. : О. М. Шарапова, Л. І. Безгінова. – Електрон. диск. – Х. : ХДУХТ, 2020. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

Укладачі: доц. Шарапова О.М.,  
канд. екон. наук, доц. Безгінова Л.І.

Рецензент: канд. екон. наук, професор Л.Д. Забродська

Кафедра менеджменту організацій

Схвалено методичною комісією факультету менеджменту за спеціальністю 073 «Менеджмент» за спеціалізацією «Менеджмент організацій та адміністрування»

Протокол від «24» грудня 2019 року № 4

Схвалено вченою радою ХДУХТ

Протокол від «19» лютого 2020 року № 9

Схвалено редакційно-видавничою радою ХДУХТ

Протокол від «18» лютого 2020 року № 14

© Шарапова О. М.,  
Безгінова Л.І., укладачі,  
2020

© Харківський державний  
університет харчування  
та торгівлі, 2020

## ЗМІСТ

Вступ	4
Тема 1. Сутність та особливості управлінської праці	5
Тема 2. Сутність, принципи та напрямки наукової організації праці	9
Тема 3. Розподіл та кооперація управлінської праці. Розпорядча діяльність менеджера. Організація взаємодії та повноважень	14
Тема 4. Планування особистої роботи менеджера	17
Тема 5. Нормування управлінської праці, облік та аналіз робочого часу менеджера	22
Тема 6. Організація робочих місць менеджера. Умови праці	27
Тема 7. Документування в управлінській діяльності	29
Тема 8. Складання та оформлення документів	33
Тема 9. Організація документообігу та робота апарату управління. Опрацювання текстових матеріалів	39
Тема 10. Організація та проведення нарад і зборів	43
Тема 11. Ділові контакти в діяльності менеджера	47
Критерії оцінювання виконання тестового тренінгу	51
Література	52

## ВСТУП

Завданням дисципліни «Організація праці менеджера» є формування у майбутніх фахівців з менеджменту умінь організовувати свою роботу, складати основні види управлінської документації, передавати знання та розвивати навички, необхідні для професійної діяльності менеджерів в умовах ринкових відносин, елементами якої є правові, технологічні, організаційно-технічні та навчально-методичні складові, а також формування у здобувачів вищої освіти необхідних теоретичних знань та практичних навичок з питань управління організацією.

Конкурентоспроможний фахівець з менеджменту повинен бути підготовлений до професійної діяльності, що спрямована, зокрема, на планування та організацію особистої професійної праці; організацію робочого місця; застосування технології роботи з текстовими матеріалами; організацію та проведення нарад і зборів; здійснювати підготовку та проведення ділових зустрічей, переговорів; управління потоком відвідувачів; раціоналізацію ділових і службових контактів; використання технічних засобів управління; складання та оформлення документів; та ін..

Тестовий тренінг з дисципліни є невід'ємною частиною програми курсу «Організація праці менеджера» і здійснюється паралельно вивченню дисципліни та послідовно за графіком складності поданого матеріалу. Тестовий тренінг складений відповідно до програми дисципліни «Організація праці менеджера» для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» ступінь вищої освіти бакалавр.

Мета тестових завдань – допомогти студентам з'ясувати, наскільки глибоко вони засвоїли предмет, а викладачам досить швидко і об'єктивно оцінити їх знання.

**Обов'язки студента:** виконати в повному обсязі і в строк тестові завдання.

**Обов'язки викладача:** надавати допомогу студентам у виборі необхідних літературних джерел та інших учбово-методичних матеріалів, перевірити і оцінити виконання тестового тренінгу.

## Тема 1. СУТНІСТЬ ТА ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІНСЬКОЇ ПРАЦІ

### Тести

1. Основні характеристики управлінської праці – це:

- а) предмет – інформація, засоби – інтелект людини, обчислювальна та організаційна техніка, результат – управлінське рішення;
- б) предмет – управлінські відносини, засоби – інтелект людини, обчислювальна та організаційна техніка, результат – прибуток;
- в) предмет – підлеглі, засоби – персональні комп'ютери, результат – управлінське рішення;
- г) евристична, адміністраторська, операторська, обчислювальна.

2. Праця менеджера характеризується наступним чином:

- а) частина управлінської праці, у якій переважають адміністративні та операторські функції, насичена службовою комунікацією та контролем, широкою мережею контактів, перевагою усного спілкування, операціями документування;
- б) насичена спілкуванням та великим числом дій (переважно короткострокових) частина розумової праці, яка складається з лідерства, координації та ролей інформаційного блоку;
- в) частина управлінської праці, яка складається з операцій, пов'язаних з евристичною, адміністративною та операторською функціями; насичена широкою мережею контактів, частим втручанням ззовні, великим числом дій, перевагою усного спілкування;
- г) різновид продуктивної творчої праці, який складається з розпорядчих, координаційних та обчислювальних функціональних видів; насичена повторюваними діями, широкою мережею контактів, перевагою мовного спілкування.

3. Управлінські ролі за Мінцбергом поділяються на блоки:

- а) три блоки: евристичний, адміністративний, операторський;
- б) чотири блоки: міжособистісний, інформаційний, адміністративний, блок прийняття рішень;
- в) три блоки: міжособистісний, інформаційний, адміністративний;
- г) три блоки: міжособистісний, інформаційний та блок прийняття рішень.

4. Менеджер представляє свій колектив на різних рівнях внутрішньо-організаційної вертикалі і горизонталі, а також у взаєминах із зовнішнім середовищем, виконуючи функцію:

- а) адміністраторську;
- б) представницьку;
- в) комунікативно-регулюючу;
- г) дисциплінарну.

5. Організаторські здібності визначаються:

- а) природними задатками, що розвиваються у процесі навчання та роботи;
- б) професійною освітою та досвідом;
- в) системним мисленням та освітою;
- г) вихованням та розумовими здібностями.

6. Менеджер виконує такі функції:

- а) адміністраторську, стратегічну, експертно-консультативну, представницьку;
- б) виховну, психотерапевтичну, комунікативно-регулюючу, інноваційну, дисциплінарну;
- в) реалізація кадрової політики, контроль, координація;
- г) ваш варіант відповіді.

7. Рівень виконання стратегічних завдань складає 25%, тактичних завдань – 50%, оперативних завдань – 25%, у діяльності:

- а) менеджерів середнього рівня управління;
- б) менеджерів нижчої ланки управління;
- в) менеджерів вищої ланки управління;
- г) керівника підприємства.

8. Менеджер є відповідальним за мотивацію та активізацію підлеглих, за набір, підготовку працівників і пов'язані з цим обов'язки, виконуючи роль:

- а) представника;
- б) головного керівника;
- в) лідера;
- г) підприємця.

9. Керівники, які займаються щоденними операціями та діями, що необхідні для забезпечення ефективної роботи підприємства, належать до:

- а) менеджерів управлінського рівня;
- б) менеджерів технічного рівня;
- в) адміністрації;
- г) менеджерів інституціонального рівня.

10. Предметом управлінської праці є:

- а) відносини людей в процесі управління;
- б) засоби організаційної і обчислювальної техніки;
- в) інформація;
- г) ваш варіант відповіді.

11. Загальна характеристика менеджерських ролей (за Мінцбергом) наступна:

а) десять ролей відображають різноманіття праці менеджера, поділяються на три блоки. блоки та ролі взаємопов'язані та взаємозалежні;

б) сім ролей відображають різноманіття праці менеджера, поділяються на три блоки. блоки ізольовані один від одного;

в) десять ролей відображають адміністративну діяльність менеджера, поділяються на п'ять блоків. блоки взаємопов'язані;

г) десять ролей визначають розпорядчу діяльність менеджера, поділяються на чотири блоки. Блоки ізольовані один від одного.

12. Діяльність наступних менеджерів характеризується масштабністю і складністю, пріоритетом стратегічної і перспективної діяльності, найбільш тісними зв'язками із зовнішнім середовищем, розмаїтістю прийнятих рішень, напруженим темпом роботи:

а) менеджерів середнього рівня управління;

б) менеджерів нижчої ланки управління;

в) менеджерів вищої ланки управління;

г) керівників структурних підрозділів.

13. Керівник або фахівець, який займає постійну посаду, професійно виконує управлінські функції, має певний пункт відповідальності та повноваження в області прийняття рішень з конкретних видів діяльності підприємства – це:

а) менеджер вищої ланки управління;

б) адміністратор;

в) бізнесмен;

г) менеджер.

14. Виділяють такі категорії менеджерів:

а) менеджери із закупівлі; менеджери зі збуту; менеджери з реклами; менеджери із ЗЕД;

б) менеджери, що виконують стратегічні завдання; менеджери, що виконують тактичні завдання; менеджери, що виконують оперативні завдання;

в) менеджери інституціонального рівня; менеджери тактичного рівня; менеджери технічного рівня;

г) Менеджери нижчого рівня управління; менеджери середнього рівня управління; менеджери вищого рівня управління.

15. Вид суспільної праці, основним завданням якої є забезпечення цілеспрямованої, скоординованої діяльності як окремих учасників спільного трудового процесу, так і трудових колективів в цілому, являє собою:

а) адміністраторську працю;

б) операторську працю;

в) управлінську працю;

г) евристичну працю.

16. Рівень виконання стратегічних завдань складає 10%, тактичних завдань – 25%, оперативних завдань – 65%, у діяльності:

- а) менеджерів середнього рівня управління;
- б) менеджерів нижчого рівня управління;
- в) менеджерів інституціонального рівня;
- г) керівника підприємства.

17. Менеджер розробляє та реалізує кадрову політику, а також реалізує усі функції управління, здійснюючи функцію:

- а) представницьку;
- б) адміністраторську;
- в) комунікативно-регулюючу;
- г) експертно-консультативну.

18. Принцип єдиної моралі; єдність слова і справи; використання фундаментальних законів соціального навчання людей; адаптація працівників до колективу; культура внутрішньоорганізаційних відносин; створення і підтримка у колективі позитивних традицій, складають основу:

- а) психотерапевтичної функції менеджера;
- б) адміністраторської функції менеджера;
- в) дисциплінарної функції менеджера;
- г) виховної функції менеджера.

19. Головний керівник, лідер, сполучна ланка – це:

- а) міжособисті ролі менеджера;
- б) ролі, пов'язані з прийняттям рішень;
- в) інформаційні ролі;
- г) соціальні ролі менеджера.

20. Продуктом управлінської праці є:

- а) координація спільної діяльності працівників в підприємстві;
- б) відносини людей в процесі управління;
- в) управлінський вплив, що активізує роботу людей в підприємстві;
- г) праця людей в підприємстві.



## Тема 2. СУТНІСТЬ, ПРИНЦИПИ ТА НАПРЯМКИ НАУКОВОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ ПРАЦІ

### Тести

1. Дії «раціональний розподіл праці в апараті управління, оптимальне використання робочого часу, організація робочого місця, використання раціональних методів і засобів виконання управлінських робіт» належать до категорії:

- а) основні напрямки наукової організації управлінської праці;
- б) вимоги до ділових якостей сучасного менеджера (організаторські здібності);
- в) основні операції адміністраторської праці менеджера;
- г) управлінські ролі з блоку приймання рішень (за Мінцбергом).

2. Основними принципами наукової організації праці є:

- а) раціональний розподіл завдань між керівником, заступниками, апаратом управління; оптимальне використання робочого часу, планування праці; організація робочого місця; використання раціональних методів та засобів виконання робіт;
- б) масовість, плановість, централізація та децентралізація, дисципліна, самоосвіта, конкретність, раціональність;
- в) масовість, плановість, комплексність, загальна охопленість, науковість, нормативність, ефективність, конкретність, зацікавленість;
- г) оптимальне використання робочого часу, планування праці; вироблення та приймання обґрунтованих рішень, організація робочого місця, відповідний режим праці та відпочинку.

3. Сутність принципу наукової організації праці «масовість» полягає в наступному:

- а) залучення працівників апарату управління підприємства до розробки та впровадження НОП;
- б) участь основного та допоміжного персоналу в розробці та впровадженні НОП;
- в) участь громадських організацій в здійсненні наукової організації праці на підприємствах;
- г) залучення широкого активу працівників і громадських організацій до розробки та впровадження НОП.

4. Сутність принципу наукової організації праці «плановість» полягає в наступному:

- а) заходи щодо НОП повинні впроваджуватися за всіма напрямками діяльності підприємства, поряд із удосконаленням організації операційних процесів;
- б) заходи щодо наукової організації праці мають бути розроблені і впровадженні планомірно, на підставі відповідного плану;

в) організація праці повинна враховувати та застосовувати міжгалузеві, галузеві нормативи, типові проекти, стандарти;

г) заходи повинні охоплювати всі структурні підрозділи та категорії працівників підприємства.

5. Підвищення продуктивності праці; економія живої праці, що витрачається при виконанні трудових операцій; найбільш ефективне використання матеріальних і трудових ресурсів; використання найбільш прогресивних методів і прийомів праці, скорочення або повна ліквідація витрат робочого часу; створення сприятливих умов праці; підвищення рівня нормування праці – це:

а) економічні задачі НОП;

б) соціальні задачі НОП;

в) психофізіологічні задачі НОП;

г) техніко-технологічні задачі НОП.

6. Сутність принципу наукової організації праці «науковість» полягає в наступному:

а) організація праці повинна охоплювати та застосовувати міжгалузеві, галузеві нормативи, типові проекти, стандарти;

б) забезпечення наукового обґрунтування економічної та соціальної ефективності при мінімальних витратах;

в) заходи щодо наукової організації праці мають бути розроблені і впровадженні планомірно, на підставі відповідного науково обґрунтованого плану та нормативних показників;

г) заходи щодо наукової організації праці повинні мати наукове обґрунтування.

7. Передбачає систематичне впровадження досягнень науки і передового досвіду та дозволяє найкращим чином поєднувати техніку і людей в єдиному виробничому процесі, забезпечує найбільш ефективне використання матеріальних і трудових ресурсів, безперервне підвищення продуктивності праці:

а) кооперація праці;

б) розподіл управлінської праці;

в) наукова організація праці;

г) нормування праці.

8. Сутність принципу наукової організації праці «нормативність» полягає в наступному:

а) заходи організації праці повинні мати нормативне наукове обґрунтування;

б) наукова організація праці повинна враховувати та застосовувати міжгалузеві і галузеві нормативи, типові проекти, стандарти;

в) заходи щодо наукової організації праці мають бути розроблені і впровадженні планомірно, на підставі відповідного плану та нормативних показників;

г) встановлення конкретних осіб, відповідальних за розробку заходів НОП.

9. До принципів оплати і стимулювання праці у підприємстві належать:

а) універсальність, простота, колективна відповідальність за виконання встановлених показників;

б) справедливість при розподілі колективного заробітку самостійність трудового колективу не тільки у виборі стилю і методів роботи, але й у визначенні величини заробітної плати у залежності від кінцевих результатів його роботи;

в) стабільність, доцільність, ситуаційність;

г) ваш варіант відповіді.

10. Впровадження наукової організації праці у підприємстві спрямовано на рішення таких груп задач:

а) методологічних, економічних, психологічних;

б) соціальних, економічних;

в) економічних, соціальних, техніко-технологічних;

г) економічних, соціальних, психофізіологічних.

11. Сутність принципу наукової організації праці «ефективність» полягає в наступному:

а) забезпечення рівня беззбитковості, покриття витрат;

б) забезпечення виконання планових завдань та відповідних показників, які дозволять стверджувати про ефективне функціонування підприємства;

в) забезпечення максимальної економічної та соціальної ефективності при мінімальних витратах;

г) забезпечення мінімального рівня рентабельності підприємства та задоволеності персоналу.

12. Основними напрямками наукової організації праці менеджера є:

а) раціональний розподіл завдань між керівником, заступниками, апаратом управління; оптимальне використання робочого часу, планування праці; оплата праці; організація робочого місця; використання раціональних методів та засобів виконання робіт;

б) оптимальне використання робочого часу, планування праці; вироблення та приймання обґрунтованих рішень, організація робочого місця, відповідний режим праці та відпочинку;

в) розробка посадових інструкцій, використання раціональних методів та засобів виконання робіт, автоматизація робочого місця;

г) самоосвіта, делегування діяльності, вироблення та приймання обґрунтованих рішень.

13. Сутність принципу наукової організації праці «комплексність» полягає в наступному:

а) заходи щодо наукової організації праці мають бути розроблені і впровадженні планомірно, на підставі відповідного плану;

б) заходи щодо НОП повинні впроваджуватися за всіма напрямками діяльності підприємства, поряд із удосконаленням операційних процесів;

в) заходи повинні охоплювати всі структурні підрозділи та категорії працівників підприємства;

г) організація праці повинна враховувати та застосовувати міжгалузеві, галузеві нормативи, типові проекти, стандарти.

14. Сутність принципу наукової організації праці «загальне охоплення» полягає в наступному:

а) організація праці повинна охоплювати та застосовувати міжгалузеві, галузеві нормативи, типові проекти, стандарти;

б) заходи щодо НОП повинні впроваджуватися за всіма напрямками діяльності підприємства, поряд із удосконаленням операційних процесів;

в) заходи щодо наукової організації праці мають бути розроблені і впровадженні планомірно, на підставі відповідного плану;

г) заходи повинні охоплювати всі структурні підрозділи та категорії працівників підприємства.

15. Принцип наукової організації праці «конкретність» полягає в наступному:

а) устанавлення конкретних осіб, відповідальних за розробку заходів НОП;

б) заходи повинні бути спрямовані на конкретні структурні підрозділи або категорію працівників підприємства;

в) заходи щодо НОП повинні впроваджуватися за всіма напрямками діяльності підприємства, поряд із удосконаленням організації торгівлі;

г) заходи щодо наукової організації праці мають бути розроблені і впровадженні планомірно, на підставі відповідного науково обґрунтованого плану та нормативних показників.

16. Сутність принципу наукової організації праці «зацікавленість» полягає в наступному:

а) забезпечення фінансової стабільності, мінімального рівня рентабельності підприємства, достатнього рівня заробітної плати, що впливає на задоволеність персоналу;

б) заходи щодо НОП повинні впроваджуватися за всіма напрямками діяльності підприємства, поряд із удосконаленням операційних процесів;

в) залучення широкого активу працівників і громадських організацій до розробки та впровадження НОП;

г) застосування морального та матеріального заохочення працівників та окремих категорій в розробці та впровадженні заходів НОП.

17. Забезпечення умов для збереження в процесі праці здоров'я, стійкої працездатності людини, полегшення праці, підвищення її змістовності і привабливості – це:

- а) економічні задачі НОП;
- б) техніко-технологічні задачі НОП;
- в) соціальні задачі НОП;
- г) психофізіологічні задачі НОП.

18. Вимоги до організації оплати і стимулювання праці є такими:

- а) оплата за результатами праці, стабільність;
- б) оплата за результатами праці, формування у працівників упевненості і захищеності, присутність засобів стимулювання і мотивації праці, існування додаткових (заохочувальних) форм оплати праці за особистий внесок;
- в) всебічний розвиток людини в процесі праці, виховання свідомого відношення до праці, розвиток творчої ініціативи;
- г) створення сприятливих умов праці, присутність засобів стимулювання і мотивації праці.

19. Всебічний розвиток людини в процесі праці, виховання свідомого відношення до праці, розвиток творчої ініціативи, підвищення освітнього рівня і ділової кваліфікації кадрів і перетворення праці в першу життєву потребу – це:

- а) економічні задачі НОП;
- б) соціальні задачі НОП;
- в) психофізіологічні задачі НОП;
- г) техніко-технологічні задачі НОП.

20. Вимоги до організації робочого місця менеджера є такими:

- а) формування у працівників упевненості і захищеності, присутність засобів стимулювання і мотивації праці;
- б) зручність меблів, сприятливі санітарно-гігієнічні і естетичні умови праці;
- в) наявність засобів оргтехніки, формування у працівників упевненості і захищеності;
- г) матеріальна і моральна зацікавленість, зручність меблів, наявність засобів оргтехніки, сприятливі санітарно-гігієнічні і естетичні умови праці, раціональний режим праці і відпочинку.

### **Тема 3. РОЗПОДІЛ ТА КООПЕРАЦІЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ПРАЦІ. РОЗПОРЯДЧА ДІЯЛЬНІСТЬ МЕНЕДЖЕРА. ОРГАНІЗАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ ТА ПОВНОВАЖЕНЬ**

#### *Тести*

1. Правильне визначення поняття «розподіл праці»:

- а) відокремлення деяких трудових процесів (робіт) для підвищення продуктивності праці;
- б) передача окремих видів робіт та завдань від одного працівника іншому;
- в) об'єднання працівників для спільної участі в одному або різних напрямках діяльності, пов'язаних між собою процесом праці;
- г) це виконання працівниками додаткових видів робіт поряд із своєю основною роботою.

2. Функціональний розподіл праці передбачає:

- а) розподіл працівників за професіями, спеціальностями, а в середині них – за групами важкості праці та функціональної спрямованості;
- б) технологічного процесу за технологічними видами робіт і операцій;
- в) розподіл комплексу робіт для виконання окремих функцій та реалізації функціональних напрямків;
- г) розподіл за технологічними видами робіт, окремими функціями серед працівників підприємства.

3. Професійний розподіл праці передбачає:

- а) диференціацію управлінських працівників відповідно до їхньої професійної підготовки;
- б) розподіл за технологічними видами робіт, окремими функціями серед працівників підприємства залежно від професійно-кваліфікаційного складу;
- в) розподіл технологічного процесу за технологічними видами робіт і операцій;
- г) розподіл комплексу робіт для виконання окремих функцій працівниками.

4. Кооперація праці – це:

- а) передача окремих видів робіт та завдань від одного працівника іншому;
- б) об'єднання працівників для спільної участі в одному або різних напрямках діяльності, пов'язаних між собою процесом праці;
- в) виконання працівниками додаткових видів робіт поряд із своєю основною роботою;
- г) відокремлення деяких трудових процесів (робіт) для підвищення продуктивності праці.

5. Вертикальний розподіл управлінської праці здійснюється за такими напрямками:

- а) функціональне керівництво, загальне керівництво, технологічне керівництво, економічне управління, управління персоналом;

б) загальне керівництво, технологічне керівництво, соціальне управління, тактичне управління, управління персоналом;

в) професійне керівництво, технологічне керівництво, соціальне управління, економічне управління, управління персоналом;

г) загальне керівництво, технологічне керівництво, економічне керівництво, оперативне управління, управління персоналом.

6. Зобов'язує підлеглих визначеним способом, точно та у встановлений термін виконати завдання:

а) наказ;

б) рекомендація;

в) доручення;

г) порада.

7. Розробка бізнес-плану, на основі якого будуть залучатися банківські кредити, – це:

а) загальна функція;

б) кінцева функція;

в) локальна функція;

г) наскрізна функція.

8. До директивних розпоряджень належать:

а) наказ, команда, доручення;

б) порада, рекомендація;

в) прохання, виклик добровольців;

г) Команда, рада, рекомендація.

9. Удосконалення комунікативно-інформаційних аспектів розпорядчої діяльності менеджера у підприємствах здійснюється за такими напрямками:

а) оптимізація інформаційних потоків, взаємодія керівника і підлеглих, організація ефективної системи зворотного зв'язку;

б) впровадження системи збирання пропозицій, інформаційні повідомлення адміністрації підприємства, використання сучасної інформаційної технології;

в) розподіл робіт за функціями, по рівнях ієрархії управління; закріплення їх за певними управлінськими працівниками і підрозділами і формування на цій основі їхніх повноважень;

г) ваш варіант відповіді.

10. Розподіл та кооперація праці на підприємстві обумовлюють відокремлення таких груп функцій, які виконуються працівниками:

а) локальні, початкові, наскрізні;

б) загальні, наскрізні, окремі;

в) локальні, наскрізні, функціональні;

г) локальні, наскрізні, кінцеві.

11. Для менеджера «самостійне виконання всіх завдань, участь у всіх нарадах, приймання всіх відвідувачів, необхідність прийти на роботу першим і піти з неї останнім» означає:

- а) це наслідок перехреснування багаточисельних ролей менеджера та недоліків в організації особистої праці;
- б) це вимога до ділових якостей сучасного менеджера;
- в) це необхідна умова виконання менеджером всіх управлінських ролей;
- г) це причина перевантаженості менеджера, який відповідає сучасним вимогам.

12. Основними видами розподілу праці є:

- а) лінійний, функціональний, кваліфікаційний;
- б) технологічний, дивізійний, функціональний;
- в) технологічний, лінійний, функціональний;
- г) технологічний, функціональний, професійний, кваліфікаційний, ієрархічний, посадовий.

13. Технологічний розподіл праці передбачає:

- а) розподіл комплексу робіт для виконання окремих функцій;
- б) розподіл технологічного процесу за технологічними видами робіт і операцій;
- в) розподіл працівників за професіями, спеціальностями, а в середині них – за групами важкості праці;
- г) розподіл за технологічними видами робіт, окремими функціями серед працівників підприємства.

14. Правильна послідовність етапів розподілу праці в апараті управління наступна:

- а) розподіл праці за функціями управління і створення раціональної структури апарату управління – розмежування посадових обов'язків працівників всередині підрозділу;
- б) міжнародний розподіл – спеціалізація галузей – спеціалізація підприємств;
- в) функціональна спеціалізація – потоварна спеціалізація;
- г) розмежування посадових обов'язків працівників всередині підрозділу – розподіл праці за функціями управління і створення раціональної структури апарату управління.

15. Реалізуються у межах підрозділу, є обслуговуючими по відношенню до інших видів функцій та, як правило, відображені тільки у посадових інструкціях:

- а) наскрізні функції;
- б) кінцеві функції;
- в) локальні функції;
- г) початкові функції.



16. Повідомлення, передане керівником підлеглим, що стосується змісту і результатів їх діяльності, – це:

- а) наказ;
- б) команда;
- в) розпорядження;
- г) доручення.

17. За способом віддачі розпорядження можуть бути:

- а) усними, письмовими;
- б) директивними, демократичними;
- в) автократичними, демократичними, ліберальними;
- г) усними, письмовими, змішаними.

18. Наказ, що віддається усно, – це:

- а) доручення;
- б) прохання;
- в) команда;
- г) порада.

19. Розробка прейскуранту цін – це:

- а) загальна функція;
- б) кінцева функція;
- в) локальна функція;
- г) наскрізна функція.

20. Оптимальним вважають такий інформаційний обмін, при якому:

- а) керівник орієнтований на спілкування з підлеглими;
- б) передають тільки ту інформацію і в такому обсязі, який необхідний для забезпечення процесу управління;
- в) використовуються сучасні інформаційні технології;
- г) організовано ефективну систему зворотного зв'язку.

## **Тема 4. ПЛАНУВАННЯ ОСОБИСТОЇ РОБОТИ МЕНЕДЖЕРА**

### *Тести*

1. Особливостями часу як ресурсу є:

- а) незворотність, неможливість купівлі та зберігання, заміни або збільшення обсягу;
- б) гнучкість, можливість перепланування, зберігання;
- в) незворотність, гнучкість, обов'язковість планування, непередбачувана втрата;
- г) неможливість купівлі, заміни або збільшення, гнучкість, можливість зберігання.

2. Інструментами планування особистої праці менеджера є:

- а) калькулятор, щоденник, канцелярські засоби, комп'ютер, електронна записна книжка;
- б) календар, калькулятор, канцелярські прилади, факс, телефон;
- в) календар, щоденник, «організатор», «тайм менеджер», електронна записна книжка, комп'ютерні системи організації праці;
- г) «організатор», факс, календар, комп'ютерні системи організації праці.

3. Процес планування робочого часу (тайм-менеджмент) включає такі стадії:

- а) інвентаризація часу – вимірювання витрат часу (з визначенням часу продуктивної діяльності та перешкод, перерв у роботі) – визначення джерел втрат часу – аналіз причин втрат часу;
- б) складання переліку завдань – визначення витрат часу для проведення конкретних робіт – прийняття рішень за пріоритетами та передорученням – контроль (урахування незробленого);
- в) самофотографія робочого дня – визначення резерву часу – визначення джерел втрат часу – складання плану у щоденнику – контроль (урахування незробленого);
- г) складання переліку завдань – визначення витрат часу на проведення конкретних робіт – розрахунок резерву часу – прийняття рішень за пріоритетами та передорученням – контроль (урахування незробленого).

4. Прийняти рішення про те, яким із завдань слід надати першочергового, а яким другорядного значення, означає:

- а) встановлення цілей;
- б) планування діяльності;
- в) оперативне планування роботи;
- г) визначення пріоритетності справ.

5. За періодом планування розрізняються наступні плани особистої праці менеджера:

- а) поточні та перспективні;
- б) планування часу – оперативні (тижневі плани-графіки та щоденні графіки робочого дня), планування результатів – перспективні (річні плани) та середньострокові (квартальні та місячні плани);
- в) перспективні (п'ятирічні) та поточні (щоденні) плани;
- г) оперативні – планування результатів (річні плани), середньострокові (місячні плани) та короткострокові.

6. У процесі делегування від менеджера підлеглому передається:

- а) права + завдання + управлінська відповідальність + функціональна відповідальність;
- б) завдання + повноваження + функціональна відповідальність;

в) завдання + повноваження + інформація + управлінська відповідальність;

г) ресурси + інформація + управлінська відповідальність.

7. Під час складання оперативних планів особистої роботи менеджера використовується така закономірність:

а) 40% часу планується, 60% залишається для несподіваних справ (резервний час);

б) 80% часу планується, 20% залишається для пауз;

в) планом охоплюються всі 100% робочого часу;

г) 60% часу планується, 40% залишається для несподіваних справ (резервний час).

8. До факторів, що перешкоджають активному делегуванню повноважень не належать:

а) недовіра до підлеглих;

б) недооцінка здібностей підлеглих;

в) використання керівником демократичного стилю керівництва;

г) бажання керівника самому брати участь у розв'язанні всіх конфліктів і виробничих проблем.

9. Назвіть основні критерії визначення пріоритетності справ при складанні плану особистої роботи менеджера:

а) важливість, терміновість та фіксованість у часі;

б) зміст справи та характер ініціативи;

в) періодичність повторення, зміст справи та предмет діяльності;

г) період, який охоплює справа, періодичність повторення, тривалість.

10. До плану особистої роботи менеджера в першу чергу заносяться:

а) справи, які мають певні часові рамки;

б) поточні справи;

в) комплексні справи;

г) справи, які жорстко фіксовані у часі.

11. Якщо у результаті контролю виконання денного плану особистої роботи менеджера виявлені невиконані справи, то необхідно здійснити дії:

а) обов'язково перенести до плану на наступний робочий день;

б) перенести на наступний день всю невиконану діяльність, фіксовану у часі;

в) проаналізувати необхідність їх виконання і в залежності від результату або перенести на наступний день, або делегувати, або відмовитися від виконання;

г) визначити невідкладні поточні справи і перенести їх до плану на наступний день.

12. Якщо виявилось, що після складання переліку передбачуваних на завтра подій у процесі планування особистої роботи та підсумовування очікуваної тривалості менеджер отримав загальний необхідний час 7 годин 30 хвилин, то подальшими раціональними кроками в плануванні є:

а) перенести всі справи до ділового щоденника (по годинах) з урахуванням їх характеристик (з чієї ініціативи, фіксовані у часі чи ні, терміновість, важливість);

б) встановити пріоритети, делегувати частину справ або скоротити відпущений на них час. залишок справ перенести до ділового щоденника з урахуванням їх характеристик;

в) залишити тільки перспективні та невідкладні справи і перенести їх до ділового щоденника;

г) залишити невідкладні справи та встановити пріоритети.

13. Планувати найбільш важливі та складні, а також неприємні справи необхідно на наступну частину доби:

а) на найбільш сприятливу для працездатності менеджера частину доби;

б) на несприятливу для особистої працездатності менеджера частину доби або на кінець дня;

в) обов'язково на ранок;

г) на післяобідні найменш уражені перешкодами години.

14. Під час планування своєї особистої праці менеджер складає плани:

а) у довільній послідовності;

б) починаючи з щоденних – узагальнює до тижневих – далі до місячних – завершує річним;

в) в залежності від того, перспективні або поточні справи він планує;

г) починаючи з річних – конкретизує у місячні – далі до тижневих – завершує щоденними.

15. При складанні плану особистої праці на наступний день менеджеру необхідно робити щовечора наступне:

а) розпланувати 8 годин повністю;

б) розпланувати половину часу передбачуваними справами, а решту лишити на несподівані;

в) розпланувати передбачуваними справами не більше 5 годин, залишивши решту часу на несподівані справи;

г) розпланувати 3 години на перспективні справи, 3 години на поточні, 2 години – на справи з ініціативи підлеглих.

16. Менеджер приймає наступні рішення під час планування особистої праці, визначаючи пріоритетність:

а) про те, які справи перспективні, а які поточні;

б) про першочерговість та другорядність справ;

- в) про евристичний або операторський зміст праці;
- г) про загальну підсумкову тривалість запланованих справ.

17. Першими до плану особистої праці менеджера заносяться:

- а) справи з зовнішньої ініціативи;
- б) справи з власної ініціативи;
- в) справи з ініціативи підлеглих;
- г) перспективні справи.

18. Принцип Паретто в робочій ситуації менеджера означає:

а) 40% витрат праці на дійсно важливі проблеми забезпечують 60 % результату, на решту 60% витрат праці на другорядні проблеми випадає 40 % результату. Спочатку – численні життєво важливі справи, а вже потім – багаточисельні другорядні.

б) 20% робочого часу залишаються в резерві для непередбачених справ, а 80% треба розпланувати. Спочатку – евристичні справи, потім – операторські.

в) 20% витрат праці на дійсно важливі проблеми забезпечують 80 % результату, на решту 80% витрат праці на другорядні проблеми випадає 20 % результату. Спочатку численні життєво важливі справи, потім – багаточисельні другорядні.

г) спочатку у планах особистої роботи слід фіксувати справи з власної ініціативи, а потім – з зовнішньої.

19. Небажано делегувати наступні справи:

а) завдання конфіденційного характеру, встановлення цілей підприємства, розробку стратегії, кадрові питання, виняткові справи;

б) спеціальну діяльність, кадрові питання, підготовчі справи;

в) виняткові справи, завдання конфіденційного характеру, евристичні та поточні справи;

г) роботу з фіксованою інформацією, справи з ініціативи підлеглих та зовнішньої ініціативи, комплексні справи.

20. Процес встановлення особистих цілей менеджера передбачає:

а) визначення цілей, аналіз можливостей досягнення поставлених цілей, уточнення і конкретне формулювання цілей;

б) встановлення довго-, середньо- і короткострокових цілей;

в) визначення цілей, аналіз своїх сильних і слабких сторін, які можуть полегшувати або ускладнювати досягнення цілей, а також відповідності між цілями і наявними ресурсами;

г) розробку плану особистої роботи на день, тиждень, місяць.

21. Делегуванню підлягають:

а) найбільш термінові завдання;

б) не всі обов'язки і права керівника, а лише та їх частина, яка не є його прерогативою;

- в) усі обов'язки і права менеджера;
- г) найбільш важливі функції менеджера.

22. Менеджеру рекомендується виконувати рутинну роботу і так звані «дрібниці» протягом робочого дня у такий спосіб:

- а) все делегувати підлеглим;
- б) виконувати по мірі надходження послідовно кожен окремо;
- в) доручити секретареві;
- г) виконувати у відповідності до пріоритетності, по можливості поєднуючи у робочі блоки.

23. Принцип відповідності у делегуванні означає, що:

- а) менеджер повинен делегувати виконавцю всю відповідальність за доручене завдання;
- б) делегування додаткової відповідальності повинно бути підкріплене системою стимулювання;
- в) менеджер повинен делегувати виконавцю повноваження, достатні для виконання завдання, за яке виконавець бере на себе відповідальність;
- г) виконавець несе всю відповідальність за доручене завдання.

24. Вибір пріоритетних справ може здійснюватися за допомогою:

- а) аналітичних та дослідницьких методів;
- б) принципу Паретто, методу абв-аналізу, методу Ейзенхауера;
- в) розрахункових та прогностичних методів;
- г) хронометражу, фотографії робочого часу.

## **Тема 5. НОРМУВАННЯ УПРАВЛІНСЬКОЇ ПРАЦІ, ОБЛІК ТА АНАЛІЗ РОБОЧОГО ЧАСУ МЕНЕДЖЕРА**

### *Тести*

1. Існують такі види норм праці:

- а) норми поведінки, моральні, правові, економічні, політичні;
- б) норми часу, моральні, споживання, оплати праці, чисельності;
- в) норми часу, виробітку, обслуговування, керованості, чисельності, часу обслуговування;
- г) норми часу обслуговування, економічні, рентабельності підприємства, протипожежної безпеки.

2. Норма часу – це:

- а) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації;
- б) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації;

в) необхідні витрати часу на виконання одиниці праці одним або групою працівників на підставі раціональної організації, нормальних умов і необхідному технічному устаткуванні підприємства;

г) кількість одиниць обслуговування, кількість робочих місць, які повинні обслуговуватися одним або групою працівників відповідної кваліфікації.

3. Норма виробітку – це:

а) кількість одиниць обслуговування, кількість робочих місць, які повинні обслуговуватися одним або групою працівників відповідної кваліфікації;

б) встановлюється для обслуговування одиниці обладнання, впродовж відповідного періоду часу;

в) необхідні витрати часу на виконання одиниці праці одним або групою працівників на підставі раціональної організації, нормальних умов і необхідного технічного оснащення підприємства;

г) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації.

4. Норма керованості – це:

а) кількість одиниць обслуговування, кількість робочих місць, які повинні обслуговуватися одним або групою працівників відповідної кваліфікації;

б) кількість працівників відповідного професійно-кваліфікаційного складу, яка необхідна для виконання певних видів робіт або обслуговування конкретних об'єктів;

в) кількість працівників, якими найбільш ефективно може управляти керівник;

г) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації.

5. Основними причинами втрат часу в діяльності менеджера є:

а) нечітке визначення цілей і пріоритетів, незадовільна організація планування, неорганізованість і недисциплінованість підлеглих;

б) відсутність необхідної інформації для прийняття рішень, нерішучість менеджера, невміння працювати з партнерами, підлеглими, відвідувачами, проводити збори і наради;

в) нечітке визначення цілей, відсутність необхідної інформації для прийняття рішень, неорганізованість і недисциплінованість підлеглих;

г) ваш варіант відповіді.

6. Назвіть основні напрямки аналізу часу на підставі обліку:

а) підсумовування витрат часу на кожний різновид робіт, розрахунок структури за окремими видами робіт, окремий аналіз втрат, порівняння ритму службового навантаження з власним індивідуальним ритмом працездатності;

б) самофотографія, визначення перешкод та втрат, складання плану на наступний період;

в) визначення часу, який є у розпорядженні менеджера і прийняття рішень за пріоритетами;

г) фіксування всіх подій робочого дня у спеціальній таблиці, статистична обробка і складання звіту.

7. Спостереження і вимірювання витрат робочого часу на здійснення окремих елементів операції, що повторюється, або її загалом для аналізу прийомів праці, розробки нормативів або визначення причин відхилення від норм, – це:

- а) фотографія робочого часу;
- б) нормування праці;
- в) хронометраж;
- г) фотохронометраж.

8. Визначена кількість об'єктів (кількість машин, одиниць обладнання, працівників), яку повинен обслуговувати один або група працівників відповідної кваліфікації за одиницю часу в конкретних умовах – це:

- а) норма часу;
- б) норма виробітку;
- в) норма обслуговування;
- г) норма керованості.

9. Полягає в класифікації видів робіт, фотохронометражних спостереженнях, обробці даних статистичними методами і визначенні норм часу за видами робіт:

- а) метод мікроелементного нормування;
- б) метод аналітичного нормування;
- в) метод статистичного нормування;
- г) метод експертного нормування.

10. Передбачає моделювання залежності трудомісткості окремих процесів від логічно обраної сукупності факторів при допомозі кореляційно-регресивного аналізу:

- а) метод мікроелементного нормування;
- б) метод аналітичного нормування;
- в) метод статистичного нормування;
- г) метод експертного нормування.

11. Норма часу обслуговування – це:

а) встановлюється для обслуговування одиниці обладнання впродовж відповідного періоду часу;

б) кількість одиниць обслуговування, кількість робочих місць, які повинні обслуговуватися одним або групою працівників відповідної кваліфікації;



- в) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації;
- г) необхідні витрати часу на виконання одиниці праці одним або групою працівників на підставі раціональної організації, нормальних умов і необхідного технічного оснащення підприємства.

12. Норма обслуговування – це:

- а) встановлюється для обслуговування одиниці обладнання, впродовж відповідного періоду часу;
- б) кількість одиниць обслуговування, кількість робочих місць, які повинні обслуговуватися одним або групою працівників відповідної кваліфікації;
- в) кількість працівників відповідного професійно-кваліфікаційного складу, яка необхідна для виконання певних видів робіт або обслуговування конкретних об'єктів;
- г) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації.

13. Норма чисельності – це:

- а) кількість одиниць обслуговування, кількість робочих місць, які повинні обслуговуватися одним або групою працівників відповідної кваліфікації;
- б) необхідні витрати часу на виконання одиниці праці одним або групою працівників на підставі раціональної організації, нормальних умов і необхідного технічного оснащення підприємства;
- в) кількість одиниць роботи, яка повинна бути виконана за одиницю часу (годину, зміну, місяць) одним або групою працівників відповідної кваліфікації;
- г) кількість працівників відповідного професійно-кваліфікаційного складу, яка необхідна для виконання певних видів робіт або обслуговування конкретних об'єктів.

14. Якою є правильна послідовність аналізу робочого часу менеджера?

- а) облік часу – самофотографія робочого дня – аналіз рутинної праці – визначення резерву часу;
- б) визначення резерву часу – прийняття рішень за пріоритетами та передоручення – визначення джерел втрат часу;
- в) облік часу – вимірювання витрат часу (з визначенням часу продуктивної діяльності та перешкод) – визначення джерел втрат – аналіз причин втрат;
- г) складання переліку завдань – визначення витрат часу для окремих видів діяльності – прийняття рішень за пріоритетами – делегування.

15. Існують наступні методи нормування праці:

- а) мікроелементний, аналітичний, статистичний, експертний;
- б) аналітичний, спостереження, економіко-математичний;

- в) спостереження, статистичний, експертний;
- г) опитувально-статистичний, мікроелементарний, спостереження.

16. До нормування управлінської праці пред'являються вимоги:

- а) встановлення науково обґрунтованої системи та розширення сфери застосування нормування праці;
- б) удосконалення норм і нормативів на основі досягнень наукової організації праці;
- в) зниження витрат праці на розробку нормативних матеріалів;
- г) ваш варіант відповіді.

17. Встановлення норми керованості передбачає:

- а) визначення кількості працівників, якими найбільш ефективно може управляти керівник;
- б) формування типових структур апарату управління;
- в) визначення трудомісткості конкретних видів робіт з урахуванням спеціалізації підприємства і змісту управлінської праці;
- г) визначення чисельності працівників, яка необхідна для повного і якісного виконання робіт у підприємстві.

18. Встановлення міри витрат праці на виконання певного обсягу робіт у даних організаційно-технічних умовах являє собою:

- а) регламентування;
- б) облік робочого часу;
- в) нормування праці;
- г) визначення структури робочого часу.

19. Хронометраж може бути:

- а) прямим, непрямим;
- б) вибіркоvim, тотальним;
- в) безперервним, вибіркоvim, цикловим;
- г) операційним, процесним.

20. Для встановлення структури витрат часу протягом робочого дня менеджера застосовується:

- а) фотографія робочого часу;
- б) безперервний хронометраж;
- в) прямий хронометраж;
- г) фотохронометраж.

## Тема 6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОЧИХ МІСЦЬ МЕНЕДЖЕРА. УМОВИ ПРАЦІ

### Тести

1. Організація робочого місця – це:

- а) процес розміщення працівників, меблів і технічних засобів у приміщенні;
- б) визначення простору робочого місця та меж працівника на рівні досяжності рук із зміщенням на один-два кроки від умовного місця роботи;
- в) процес формування взаємозв'язків між працівниками одного колективу на робочому місці;
- г) сукупність заходів по оснащенню робочого місця засобами і знаряддями праці та їх розміщення у відповідному порядку.

2. Якщо у приміщенні працюють співробітники різного рангу, то телефонний апарат краще ставити:

- а) на столі наймолодшого за посадою;
- б) безумовно, на столі менеджера – з престижних міркувань;
- в) немає різниці, аби тільки виконувалися технічні вимоги;
- г) на окремому столі, щоб не заважав нікому працювати.

3. Робоче місце менеджера складається з наступних функціональних зон:

- а) зона нарад та зона відпочинку;
- б) робоча зона та зона відпочинку;
- в) робоча зона, зона взаємодії та технічна зона;
- г) робоча зона, зона нарад та зона відпочинку.

4. Існують наступні системи планування приміщень:

- а) демонстраційна, кабінетна, сотова;
- б) кабінетна, експозиційна, зальна;
- в) кабінетна, зальна, сотова;
- г) зальні, сотова, просторова.

5. Визначальними факторами виробничого середовища є:

- а) психофізіологічні, санітарно-гігієнічні, естетичні та соціально-психологічні;
- б) санітарно-гігієнічні, організаційно-регламентуючі, економічні;
- в) організаційно-регламентуючі, психофізіологічні, санітарно-гігієнічні;
- г) екологічні, економічні, санітарно-гігієнічні, естетичні та соціально-психологічні.

6. Існують наступні види технічних засобів управління:

- а) обчислювальна техніка, канцелярські прилади, аудіо-, відеотехніка;
- б) організаційна техніка, інформаційні технології, аудіо-, відеотехніка;

- в) організаційна та обчислювальна техніка, ПЕОМ, аудіо-, відеотехніка;
- г) організаційна та обчислювальна техніка.

7. Документ, який містить всю необхідну інформацію щодо призначення, планування робочого місця, оснащення, функціонального призначення умов праці, нормування праці, охорони праці, техніки безпеки тощо, – це:

- а) положення про підрозділи та посадові інструкції;
- б) паспорт робочого місця;
- в) положення про оплату праці, інструкція про охорону праці та техніку безпеки;
- г) статут підприємства, посадові інструкції.

8. Проект організації робочого місця менеджера включає такі розділи:

- а) зміст праці; технологічні, інформаційні та інші зв'язки; ескіз розміщення устаткування;
- б) забезпечення необхідними ресурсами; господарське і технічне обслуговування; кваліфікаційні та освітні вимоги до менеджера;
- в) призначення, планування робочого місця; оснащення; функціональне призначення умов праці; нормування праці; охорона праці; техніка безпеки;
- г) ваш варіант відповіді.

9. Організація робочого місця менеджера передбачає:

- а) розміщення предметів праці на робочому місці у певному порядку;
- б) розміщення працівників, меблів і технічних засобів у приміщенні;
- в) упорядкування і планування приміщення, в якому воно знаходиться; вибір і обладнання робочого місця засобами і предметами праці;
- г) ваш варіант відповіді.

10. Система планування приміщень, яка передбачає, що структурні підрозділи і виробництва розміщуються у великих залах (на поверхах) будинку з кількістю співробітників понад 100, є:

- а) кабінетна;
- б) зальна;
- в) сотова;
- г) коміркова.

11. Групи факторів під впливом яких формуються умови праці на робочому місці:

- а) виробничих, санітарно-гігієнічних, факторів безпеки, інженерно-психологічних, естетичних і соціальних;
- б) санітарно-гігієнічних, економічних, факторів безпеки, інженерно-психологічних, естетичних і соціальних;
- в) санітарно-гігієнічних, факторів безпеки, економічних, соціальних, політичних.

12. Основні вимоги до організації робочих місць:

- а) інформаційні, економічні, ергономічні, гігієнічні, естетичні, технічні, організаційні;
- б) інформаційні, економічні, естетичні, технічні, операційні, соціальні;
- в) інформаційні, економічні, естетичні, виробничі, технічні, організаційні;

13. Для встановлення розмірів конструктивних параметрів робочого місця варто використовувати такі ознаки:

- а) освітлення, вібрація, рівень шуму;
- б) кути обертання в суглобах, дані по зонах досяжності, прирости (ефект руху);
- в) висота, ширина, глибина.

14. Бажані співвідношення довжини і ширини службових приміщень:

- а) від 1:1 до 1:1,5;
- б) від 2:2 до 2:2,5;
- в) від 3:3 до 3:3,5.

15. Вимогою, яка не ставиться до службових меблів, є:

- а) повинні відповідати антропометричним даним працівника;
- б) займати мінімальну площу;
- в) вироблено тільки із дерева.

16. Висота робочої поверхні столу повинна регулюватися в межах:

- а) 600–800 мм;
- б) 400–500 мм;
- в) 700–900 мм.

17. Для помірно-фізичної праці оптимальною вважається температура:

- а) 10–16 С°;
- б) 18–23 С°;
- в) 12–16 С°.

## **Тема 7. ДОКУМЕНТУВАННЯ В УПРАВЛІНСЬКІЙ ДІЯЛЬНОСТІ**

### ***Тести***

1. Сукупність однорідних за функціональним призначенням і взаємопов'язаних документів – це:

- а) інформаційне забезпечення;
- б) документація;
- в) документування;
- г) система роботи з документами.

2. Встановлення єдиної форми мовного вираження, яка найточніше передає зміст управлінських ситуацій або дій, що регулярно повторюються, – це:

- а) уніфікація текстів документів;
- б) документування;
- в) документаційне забезпечення;
- г) регламентування.

3. Документи, які є підставою для приймання і видачі грошей, товарно-матеріальних та інших цінностей, а також ті, що змінюють кредитні і розрахункові зобов'язання з іншими організаціями, підписуються:

- а) головним бухгалтером;
- б) керівником підприємства і головним бухгалтером;
- в) керівником підприємства;
- г) усіма працівниками бухгалтерії.

4. Документування – це:

- а) це робота з готовими документами;
- б) це рух документів в підприємстві;
- в) це оформлення та просування документів;
- г) це процес створення документів.

5. Документаційне забезпечення – це:

- а) це комплекс документів, які необхідні для нормального функціонування підприємства;
- б) це забезпечення підприємств бланками документів;
- в) це комплекс операцій з готовими документами;
- г) це перелік необхідних документів, які забезпечують процес реалізації функціональних обов'язків працівників.

6. Документи за видами діяльності класифікуються на:

- а) індивідуальні, типові, трафаретні;
- б) внутрішні і зовнішні (вхідні й вихідні);
- в) організаційно-розпорядчі; з фінансових питань; з питань постачання і збуту; з особового складу;
- г) внутрішні, розпорядчі, трафаретні.

7. Датою документів (листа, наказу) є дата:

- а) день реєстрації;
- б) день затвердження;
- в) день зафіксованих у них вчинків;
- г) день підписання.

8. Документи, які складає комісія, підписуються:

- а) керівником підприємства;

- б) усіма членами комісії;
- в) головою комісії;
- г) керівником підприємства і головою комісії.

9. Формуляр-зразок – це:

- а) певна модель побудови однотипних документів, з відповідними реквізитами, розташованих у встановленій послідовності;
- б) це документ з використанням реквізитів;
- в) єдина модель побудови комплексу документів з максимальною кількістю реквізитів;
- г) скорочене найменування установи, дати отримання, індекс.

10. Внутрішнє погодження проекту документа – це:

- а) позначення про контроль;
- б) візування документа;
- в) резолюція;
- г) гриф затвердження.

11. Документ – це:

- а) матеріальний об'єкт, що містить інформацію в зафіксованому вигляді;
- б) матеріальна форма отримання та поширення певної інформації;
- в) форма отримання та виконання певної інформації;
- г) сукупність відомостей, повідомлень про господарську діяльність підприємств та їхнє зовнішнє середовище.

12. Документи за походженням поділяються на групи:

- а) організаційно-розпорядчі, фінансово-розрахункові, по постачанню та збуту;
- б) внутрішні, зовнішні;
- в) розпорядчі, особисті, організаційні;
- г) офіційні, особисті.

13. Документи за видами діяльності поділяються на групи:

- а) організаційні, розпорядчі, нормативні;
- б) документи з особового складу, документи з фінансово-розрахункових питань;
- в) офіційні, особисті;
- г) організаційно-розпорядчі документи; документи з фінансово-розрахункових питань; документи з постачально-збутових питань; документи з особового складу.

14. Сукупність однорідних за функціональним призначенням і взаємопов'язаних документів – це:

- а) інформаційне забезпечення;
- б) документація;

- в) документування;
- г) система роботи з документами.

15. У торговельних підприємствах використовують такі види документації:

- а) нормативно-технічна, проектна, конструкторська, виробнича;
- б) проектна, технічна, технологічна;
- в) розпорядча, адміністративна;
- г) нормативно-технічна, проектна, організаційна.

16. Свідчить про поширення дії документа на певне коло установ, посадових осіб і громадян:

- а) позначення про контроль;
- б) гриф затвердження;
- в) віза;
- 4. резолюція.

17. Розрізняють такі види додатків до управлінських документів:

- а) додатки до розпорядчих документів, які затверджені або введені ними в дію; додатки, що роз'яснюють або доповнюють основний документ; додатки, які направляють з супровідним листом, і є самостійними;
- б) додатки до організаційних документів, додатки до розпорядчих документів;
- в) основні, допоміжні;
- г) додатки до документів із загальних питань, додатки до особових документів.

18. Реквізит документу – це:

- а) це обов'язковий елемент організаційно-розпорядчої документації;
- б) це обов'язковий елемент, який властивий кожному окремому виду документу;
- в) це обов'язковий елемент бухгалтерської документації;
- г) це обов'язковий елемент особистих документів.

19. Відображає результат розгляду документа керівником, містить вказівки щодо його виконання:

- а) позначення про контроль;
- б) гриф затвердження;
- в) резолюція;
- г) віза.

20. За формою документи бувають:

- а) документи з фінансово-розрахункових питань, документи з постачально-збутових питань;
- б) офіційні, особисті;



- в) індивідуальні, типові, трафаретні;
- г) організаційно-розпорядчі документи, документи з особового складу.

## **Тема 8. СКЛАДАННЯ ТА ОФОРМЛЕННЯ ДОКУМЕНТІВ**

### *Тести*

1. До категорії організаційних відносяться документи:
  - а) правила, інструкції, постанови, статuti, рішення;
  - б) листи протоколи, довідки, доповідні і пояснювальні записки;
  - в) анкети, посадові інструкції, положення, заяви.
  
2. Положення – це:
  - а) документ, що регламентує діяльність підприємства, комісій та окремих посадових осіб;
  - б) документ, в якому закріплені основні положення діяльності підприємства;
  - в) документ, який спрямований на створення структурного підрозділу.
  
3. Інструкція з діловодства установи – це:
  - а) розділ посадової інструкції фахівця;
  - б) схеми проходження документів;
  - в) дата події, яка в ній зафіксована.
  
4. Положення – це правовий акт, який регулює діяльність
  - а) підприємств і організацій;
  - б) державних органів;
  - в) товариств.
  
5. Статут – це:
  - а) правовий акт, що визначає правовий статус підприємства;
  - б) акт з основними видами діяльності підприємства;
  - в) акт, що виключає правові дії.
  
6. За функціональною ознакою організаційно-розпорядчу документацію поділяють на групи:
  - а) організаційну, розпорядчу, довідково-інформаційну;
  - б) організаційну, розпорядчу;
  - в) довідкову, інформаційну.
  
7. Методичне інструктування здійснюється за допомогою таких організаційних документів:
  - а) правил та інструкцій;
  - б) посадових інструкцій;
  - в) інструкцій.

8. До організаційних документів відносяться:

- а) положення, статут, інструкція, правило;
- б) наказ, рішення, вказівка, розпорядження;
- в) лист, довідка, розпорядження, доповідна записка.

9. Правовий акт, який встановлює правила, що регулюють організаційні та спеціальні сторони діяльності підприємств, їх підрозділів і окремих посадових осіб – це:

- а) інструкція;
- б) норматив;
- в) положення;
- г) протокол.

10. Положення бувають наступних видів:

- а) про установи, структурні підрозділи, окремих посадових осіб;
- б) про структурні підрозділи, посадах;
- в) про установи, структурні підрозділи, окремих посадових осіб, проведення різних заходів;
- г) про підприємстві, структурних підрозділах.

11. Які документи відносяться до категорії розпорядчих?

- а) накази, розпорядження, вказівки;
- б) листи, протоколи, довідки;
- в) анкети, посадові інструкції, положення, заяви;
- г) листи, постанови, накази.

12. Наказ - це:

- а) правовий акт керівника органу управління;
- б) документ, який є обов'язковим для виконання;
- в) акт, що викликає право дії.

13. Як класифікуються накази за змістом?

- а) накази із загальних питань і за особовим складом;
- б) накази нормативні та індивідуальні;
- в) накази з основної діяльності і індивідуальні.

14. Текст наказу складається з двох частин:

- а) основна, додаткова;
- б) констатуюча і розпорядча;
- в) обґрунтування, висновки;
- г) розпорядча, узагальнююча.

15. Накази видаються:

- а) керівником підприємства;
- б) адміністрацією підприємства;
- в) керівниками колегіальних органів державного управління.

16. Наказ – це розпорядчий документ, що видається на правах:

- а) колегіальності;
- б) єдиноначальності;
- в) колегіальності або єдиноначальності.

17. Ініціативний наказ видається:

- а) при реорганізації або ліквідації структурних підрозділів;
- б) для оперативного впливу на процеси;
- в) при аналізі результатів діяльності установ, затвердження планів.

19. Постанова – це правовий акт, що приймається:

- а) Кабінетом Міністрів України;
- б) керівником підприємства;
- в) місцевими радами.

20. Постанову підписують:

- а) голова колегіального органу;
- б) керуючий справами (секретар);
- в) голова колегіального органу і секретар.

21. Постанови бувають:

- а) первинні і вторинні;
- б) нормативні і індивідуальні;
- в) стандартні і індивідуальні.

22. Розпорядження – це правовий акт, який є для громадян і організацій, яким адресовано:

- а) необов'язковим;
- б) обов'язковим;
- в) рекомендованим.

23. Словом «НАКАЗУЮ» починають:

- а) констатаційну частину наказу;
- б) розпорядчу частину наказу;
- в) констатуючу частину наказу.

24. Пасивна форма тексту наказу вживається тоді, коли:

- а) факту надається більша вага, ніж особі;
- б) особі надається більша вага, ніж факту;
- в) вказують на ініціатора певної дії.

25. Значна за кількістю пунктів розпорядча частина наказу може оформлятися у вигляді:

- а) діаграми;
- б) графіка;
- в) таблиці.

26. Наказ підписує:

- а) тільки перший керівник установи;
- б) перший керівник установи і його заступник;
- в) перший керівник установи і його головний бухгалтер.

27. На основі доповідних записок керівників структурних підрозділів, заяв громадян, протоколів колегіальних органів та ін., складають:

- а) накази з загальних питань;
- б) накази з особового складу;
- в) накази з питань основної діяльності.

28. Який документ називається довідкою?

- а) документ, що містить опис тих чи інших фактів і подій;
- б) документ із певною зафіксованою інформацією;
- в) документ, в якому зафіксовані ті чи інші події.

29. Що називається доповідною запискою?

а) документ, який інформує керівника підприємства про явища і факти, виконанні роботи, висновки і пропозиції.

б) документ, що містить відомості службового характеру і юридичні, що посвідчують юридичний факт, і видається зацікавленим громадянам і організаціям.

в) документ, який є доповненням до основного документа (звіту, проекту).

30. Який документ називається актом?

- а) документ, що підтверджує юридичний факт, подія;
- б) документ, що містить опис тих чи інших подій;
- в) документ про рух матеріальних і грошових коштів.

31. Які особи підписують акт?

- а) голова і члени комісії;
- б) голова і секретар;
- в) керівник і головний бухгалтер.

32. Акт складають у:

- а) двох примірниках;
- б) трьох примірниках;
- в) одному примірнику.

33. Примірник укладеного і підписаного акта

- а) направляють у вищестоящу організацію;
- б) направляють в інший структурний підрозділ;
- в) направляють в архів.

34. Офіційний документ, складений групою посадових осіб для підтвердження виявлених ними фактів, - це:

- а) лист;
- б) службова записка;
- в) акт;
- г) протокол.

35. Інформує керівника про хід роботи або виконання вказівок, рекомендацій, планів тощо:

- а) інформаційна доповідна записка;
- б) звітна доповідна записка;
- в) ініціативна доповідна записка;
- г) акт.

36. Довідка – це документ, в якому:

- а) викладаються деякі питання, додаються висновки;
- б) міститься опис і підтвердження тих чи інших фактів;
- в) викладається інформація про ситуацію.

37. Доповідна записка – це документ, який містить

- а) інформацію про ситуацію, факт, явище;
- б) висновки; пропозиції;
- в) підтвердження фактів.

38. Доповідну записку потрібно оформити на загальному бланку установи з підписом керівника:

- а) в разі, коли вона внутрішня;
- б) у разі, коли вона зовнішня;
- в) в будь-якому випадку.

39. Пояснювальна записка:

- а) з'ясовує зміст певних положень;
- б) підтверджує ті чи інші факти;
- в) висловлює думку з приводу будь-якої роботи.

40. Службовий лист – це:

- а) узагальнена назва різних за змістом документів;
- б) лист для службового користування;
- в) листи взаємозв'язку з іншими організаціями.

41. за призначенням листи класифікуються на:

- а) інструкційні, гарантійні, інформаційні, комерційні;
- б) звичайні, циркулярні, колективні;
- в) інформаційні, ділові, особисті.

43. Які існують різновиди ділових листів?

- а) супровідні, запити, гарантійні, прохання, рекламні;
- б) супровідні, особисті, рекламні;
- в) гарантійні, секретні, копії.

44. Які з перерахованих документів є внутрішніми?

- а) доповідна записка, пояснювальна записка, договір матеріальної відповідальності;
- б) лист, договір матеріальної відповідальності, відомість нарахування заробітної плати;
- в) лист, урядова установа, телеграма, доручення.

45. Стиль сучасного ділового листа – це:

- а) сукупність правил складання документів;
- б) сукупність реквізитів;
- в) сукупність вимог до оформлення реквізитів.

46. Тон службового листа повинен бути:

- а) пасивним;
- б) активним;
- в) нейтральним.

47. Супровідний лист – це документ, який:

- а) інформує адресата про направлення до нього документів, які додаються до листа;
- б) містить повідомлення про отримання будь-якого відправлення;
- в) містить вказівку про наближення або закінчення терміну певного зобов'язання.

48. Спонукаючи адресата скористатися певними послугами є метою:

- а) листів-повідомлення;
- б) рекламного листа;
- в) листів-нагадування.

49. Лист-презентація обов'язково містить:

- а) подяку за співпрацю;
- б) номер рахунку в банку;
- в) відомості про діяльність установи.

50. Службове листування забороняється:

- а) між фірмами-конкурентами;
- б) між установами різних рівнів управління;
- в) між структурними підрозділами.

## **Тема 9. ОРГАНІЗАЦІЯ ДОКУМЕНТООБІГУ ТА РОБОТА АПАРАТУ УПРАВЛІННЯ. ОПРАЦЮВАННЯ ТЕКСТОВИХ МАТЕРІАЛІВ**

### *Тести*

1. Менеджер, при роботі з текстовими матеріалами, щоб перед читанням визначити, яку інформацію несе текст в цілому, має звернути увагу на:

- а) назва, передмова та вступ, зміст та підзаголовки глав, резюме та висновки;
- б) аргументація, статистичні дані, докладні описи і відступи автора;
- в) назва, зміст та підзаголовки глав, аргументація, докладні описи та відступи автора, анотація;
- г) ключові слова «особливо», «також», «оскільки», «однак».

2. Документи, що надійшли на підприємство, слід розглядати:

- а) коли виникне в цьому необхідність;
- б) за вказівкою керівника підприємства;
- в) у день їх надходження;
- г) не пізніше, ніж на третій день після надходження.

3. Організаційна форма діловодства, яка передбачає, що частину операцій роботи з документами покладено на спеціалізовану службу (наприклад, канцелярію, секретаря), а решту операцій виконують структурні підрозділи, – це:

- а) децентралізована;
- б) змішана;
- в) централізована;
- г) уніфікована.

4. Для контролю за організацією зберігання документів у підприємстві застосовують наступні методи:

- а) перевірка наявності справ, передбачених номенклатурою, і неврахованих справ, правильності їх ведення;
- б) перевірка і забезпечення засобів зберігання документів у робочий і неробочий час, наявність відповідальних за це осіб;
- в) перевірка картотек, журналів і документів з погляду наявності позначення про виконання і додержання строків проходження документів в апараті управління; виявлення причин, що затримують проходження документів;

г) виявлення динаміки зниження (збільшення) кількості оброблених документів в апараті управління; з'ясування причин збільшення обсягу документообігу.

5. Формами уніфікації тексту документа є:

- а) стандартизація, трафаретизація;
- б) таблиця, анкета;
- в) стандарт, трафарет, таблиця;
- г) анкета, трафарет, таблиця.

6. Виділяють такі організаційні форми діловодства:

- а) централізована, децентралізована;
- б) регламентована, вільна;
- в) централізована, децентралізована, змішана;
- г) уніфікована, централізована.

7. Опрацювання текстів, окрім власне читання, включає такі дії:

- а) маркування тексту (умовні знаки і записи на полях, підкреслювання) та виписування (цитування та конспектування);
- б) копіювання текстів;
- в) цілеспрямований відбір матеріалів, використання швидкочитання та конспектування;
- г) формування тез документів.

8. Фактори, які вирішальною мірою визначають успішність праці менеджера з документами, – це:

- а) особистісні якості менеджера;
- б) розподіл праці та організація діловодства у підприємстві;
- в) розмір підприємства, наявність секретаря та канцелярії;
- г) обсяг документообороту.

9. Менеджер, оформлюючи адресат резолюції, повинен дотримуватися вимог:

- а) адресатом повинен бути один єдиний виконавець, кілька виконавців неприпустимі;
- б) при об'єктивній необхідності виконання рішення кількома особами слід взагалі відмовитися від резолюції;
- в) треба прагнути до єдиного виконавця, але при об'єктивній необхідності виконання резолюції кількома особами слід поставити персональне завдання кожній;
- г) адресатом повинен бути лише один виконавець, зазначені терміни та контроль за виконанням.



10. До основних напрямків удосконалення діловодства і документообігу у підприємствах належать:

- а) уніфікація тексту документів; стандартизація;
- б) прямоточність руху потоків документів; додержання принципу паралельності;
- в) стандартизація; уніфікація тексту документів; використання сучасних технічних засобів створення, копіювання, обробки і зберігання документів, комп'ютерної техніки;
- г) додержання принципу паралельності; виконання принципу одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або в одного виконавця.

11. Номенклатура справ – це:

- а) це систематизований список справ, переданих до архіву;
- б) це систематизований список усіх документів, які задіяні у документообігу підприємства;
- в) це систематизований список заголовків справ, які заведено у підприємстві, з визначенням термінів зберігання;
- 4. це систематизований список документів, які складено у підприємстві, з визначенням термінів зберігання.

12. Організаційна форма діловодства, яка передбачає виконання усіх операцій з документами в спеціалізованих структурних підрозділах (наприклад, канцелярії, друкарському бюро):

- а) уніфікована;
- б) децентралізована;
- в) змішана;
- г) централізована.

13. Встановлення єдиних норм і вимог до документів, незалежно від форми власності і розмірів підприємств, їх галузевого підпорядкування – це:

- а) уніфікація;
- б) регламентація;
- в) стандартизація;
- г) типізація.

14. Сутність негайної відповіді («блискавки») на діловому листі з метою раціоналізації особистої праці менеджера полягає в наступному:

- а) накладання на оригінал візитної картки (особистої або підприємства), копіювання обох документів, написання від руки свого прохання на цій копії та відсилення адресатові;
- б) швидкочитання та використання уніфікованого бланку листів підприємства;
- в) написання відповіді чи прохання на документі та відсилення відправнику;

г) написання від руки на отриманому листі відповіді, датування, підписання, відсилання оригіналу відправникові (копія залишається у справі).

15. Раціональний спосіб обробки пошти, що надійшла на підприємство, полягає в наступному:

- а) вся вона повинна надходити на розгляд виключно до керівника;
- б) керівник отримує пошту, відкриває, сортує (за пріоритетністю), розподіляє по виконавцям, накладає резолюції;
- в) секретар отримує пошту, відкриває, сортує (за пріоритетністю та виконавцями), реєструє;
- г) секретар отримує пошту, відкриває, сортує (для керівника, заступників, безпосередніх виконавців), додає при необхідності пояснювальні матеріали, керівник розглядає свою частину, розподіляє за пріоритетністю, приймає рішення, накладає резолюції.

16. Для контролю за обсягом документообігу у підприємстві застосовують такі методи:

- а) перевірка наявності справ, передбачених номенклатурою, і неврахованих справ, правильності їх ведення;
- б) виявлення динаміки зниження (збільшення) кількості оброблених документів в апараті управління; з'ясування причин збільшення обсягу документообігу;
- в) перевірка картотек, журналів і документів з погляду наявності позначення про виконання і додержання строків проходження документів в апараті управління; виявлення причин, що затримують проходження документів;
- г) перевірка і забезпечення засобів зберігання документів у робочий і неробочий час, наявність відповідальних за це осіб.

17. Операції щодо створення, приймання-передавання, зберігання, опрацювання документів, складають зміст:

- а) документообіг;
- б) діловодства;
- в) документаційного забезпечення;
- г) стандартизації.

18. Основними вимогами до раціональної організації документообігу у підприємствах є:

- а) прямоточність руху потоків документів;
- б) виконання принципу одноразового перебування документа в одному структурному підрозділі або в одного виконавця;
- в) додержання принципу паралельності;
- г) ваш варіант відповіді.

19. Формами уніфікації тексту документа є:

- а) стандартизація, трафаретизація;
- б) таблиця, анкета;
- в) стандарт, трафарет, таблиця;
- г) анкета, трафарет, таблиця.

20. Для контролю за наявністю і використанням номенклатури справ у підприємстві застосовують такі методи:

- а) перевірка наявності справ, передбачених номенклатурою, і неврахованих справ, правильності їх ведення;
- б) виявлення динаміки зниження (збільшення) кількості оброблених документів в апараті управління; з'ясування причин збільшення обсягу документообігу;
- в) перевірка картотек, журналів і документів з погляду наявності позначення про виконання і додержання строків проходження документів в апараті управління; виявлення причин, що затримують проходження документів;
- г) перевірка і забезпечення засобів зберігання документів у робочий і неробочий час, наявність відповідальних за це осіб.

## **Тема 10. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ НАРАД І ЗБОРІВ**

### *Тести*

1. Щомісячна нарада апарату управління підприємства з підведення підсумків роботи за місяць відноситься до типу:

- а) регулярна, планова, з постійним складом учасників, документована;
- б) разова, планова, з постійним складом учасників, нетрадиційна;
- в) регулярна, непланова, зі змінним складом учасників не документована;
- г) разова планова зі змінним складом учасників, авторитарна.

2. Менеджер, визначаючи час підготовки до наради, дату її проведення, повинен врахувати наступні фактори:

- а) кількість учасників та місце проведення наради;
- б) тривалість наради та особливості власної працездатності;
- в) кількість та складність питань порядку денного, їх терміновість, необхідність поінформованості та підготовленості учасників;
- г) склад учасників, їх посади, ділові та особистісні якості.

3. За цілями ділові наради поділяють на:

- а) навчальні, роз'яснювальні, проблемні, комунікаційні та аналітичні;
- б) роз'яснювальні, проблемні, комунікаційні, інформаційні та координаційні;
- в) проблемні, координаційні, інформаційні та навчальні;
- г) навчальні, роз'яснювальні, проблемні, координаційні та інформаційні.

4. Наради рекомендується проводити:

- а) на початку робочого дня;
- б) у післяобідній час, під час другого піку добової працездатності;
- в) за необхідністю;
- г) таких рекомендацій немає.

5. Продуктивність наради характеризує показник:

- а) кількість вхідної інформації, поділена на кількість вихідної;
- б) кількісний та якісний склад учасників;
- в) порядок денний, обсяг та зміст протоколу;
- г) тривалість та порядок денний.

6. Особливістю дискусійної наради є:

- а) звітування учасників перед керівником, під час якого кожний має можливість більшою або меншою мірою викласти свій погляд;
- б) керівник сам визначає тих, хто має виступити, тобто тих, кого він бажає вислухати;
- в) збереження ієрархії працівників, однозначність у постановці завдань, швидке здійснення рішень;
- г) кожен учасник наради має можливість вільно викласти свою думку,

7. Нарада – це:

- а) форма управлінської діяльності, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінського процесу;
- б) форма організації роботи постійно діючого органу;
- в) спільна присутність у певному місці людей, об'єднаних конкретною метою;
- г) спільна діяльність управлінських робітників.

8. Рекомендований регламент проведення традиційних нарад – це:

- а) доповідь 25-30 хв, виступи у дебатах – 10-15 хв.;
- б) доповідь – до години, на виступи у дебатах – 10-15 хв.;
- в) доповідь – до години, виступи у дебатах – до 5 хв.;
- г) доповідь – 25-30 хв, на виступи у дебатах – 3-5 хв.

9. Якщо на нараді присутні працівники різного ієрархічного рівня, то рекомендується обрати такий порядок надання слова при обговоренні спірних питань:

- а) надавати слово у відповідності до алфавітного порядку прізвищ учасників, щоб уникнути міжособистісних конфліктів;
- б) спочатку надати слово підлеглим низового ієрархічного рівня, потім у порядку зростання службового положення (вверх по ієрархії) – щоб уникнути тиску посади на обмін думок;

в) спочатку надати слово найбільш компетентному у даному питанні співробітнику, потім надавати слово керівнику, а далі у довільному порядку – щоб досягти найбільш обґрунтованого рішення;

г) надавати слово всім учасникам у відповідності до їх розміщення (наприклад, за ходом годинникової стрілки) – щоб досягти найбільш демократичного обговорення.

10. Етап проведення ділової наради включає:

а) планування наради, підготовка доповіді і проекту рішення, підготовка доку-ментів і приміщення;

б) планування наради та підготовка документів і приміщення;

в) планування наради, оголошення доповіді та відповіді на запитання;

г) відкриття наради, оголошення доповіді, відповіді на запитання та обговорення доповіді.

11. Оперативна щотижнева нарада апарату управління належить до наступного типу:

а) регулярна, планова, з постійним складом учасників, традиційна за методом проведення, документована;

б) разова, непланова, з постійним складом учасників, традиційна за методом проведення, документована;

в) разова, планова, зі змінним складом учасників, нетрадиційна;

г) недOCUMENTована, термінова, зі змінним складом учасників.

12. До негативних сторін ділової наради належать:

а) висока вартість та невизначеність цілей;

б) високі витрати часу та неможливість досягти цілей;

в) високі витрати часу та невизначеність цілей;

г) висока вартість та невизначеність колективної відповідальності.

13. Назвіть особливості оперативних нарад:

а) проводяться регулярно для обговорення поточних справ з постійним колом учасників, у традиційному регламенті – 25-30 хв на доповідь, 3-5 хв у дебатах, можуть проводитися стоячи, критика та виправдання обговорюються;

б) проводяться регулярно для обговорення поточних справ з постійним колом учасників, доповіді за схемою «що не зроблено – яка допомога потрібна», можуть проводитися стоячи, критика та виправдання неприпустимі;

в) проводяться епізодично у зв'язку з необхідністю обговорення накопичених поточних справ з визначеним для конкретної ситуації керівником колом учасників, доповіді за схемою «що не зроблено – яка допомога потрібна», критика та виправдання не допускаються;

г) проводяться виключно в разі виникнення кризових ситуацій, мають постійне коло учасників, припускається демократичне обговорення.

14. За способом, проведення ділові наради поділяють на:

- а) диктаторські, автократичні, сегрегативні та проблемні;
- б) навчальні, роз'яснювальні, проблемні, координаційні та інформаційні;
- в) диктаторські, автократичні, сегрегативні, дискусійні та довірливі;
- г) проблемні, координаційні, інформаційні та навчальні.

15. Особливістю диктаторської наради є:

- а) звітування учасників перед керівником, під час якого кожен має можливість викласти свій погляд;
- б) керівник сам визначає тих, хто має виступити, тобто тих, кого він бажає вислухати;
- в) збереження ієрархії працівників, однозначність у постановці завдань, швидке здійснення рішень;
- г) кожен учасник наради має можливість вільно викласти свою думку.

16. З якою метою здійснюється планування проведення нарад та зборів?

- а) упорядкування особистої праці менеджера;
- б) повна ліквідація термінових незапланованих нарад та зборів;
- в) упорядкування кількості заходів, частоти, часу їх проведення, якісного та кількісного складу учасників, на забезпечення їх поінформованості;
- г) своєчасна підготовка.

17. Підведення підсумків наради включає:

- а) планування наради, підготовку доповіді і проекту рішення, підготовку документів і приміщення;
- б) прийняття рішення, підписання протоколу, контроль виконання прийнятих рішень;
- в) оголошення доповіді та відповіді на запитання;
- г) відповіді на запитання та обговорення доповіді.

18. Метою нарада методом «мозкової атаки» є:

- а) одержання інформації «знизу» про стан справ;
- б) передавання її учасникам вказівок і розпоряджень, роз'яснення і деталізація їх щодо конкретних умов роботи, встановлення методів і строків виконання вказівок, визначення завдань підрозділів і виконавців;
- в) мобілізувати учасників наради, зосередити їхню увагу на розв'язанні одного завдання, виробити рішення, яке б задовольняло усіх учасників і свідомо приймалось ними;
- г) ваш варіант відповіді.

19. Яка нарада проводиться за такою схемою: керівник формулює у письмовому вигляді проблему, підбираються необхідні дані і вихідні матеріали для рішення проблеми, кожен з учасників повинен виробити свою точку зору і письмово її викласти?

- а) нарада методом «мозкової атаки»;

- б) інструктивна нарада;
- в) нарада без наради;
- г) оперативна нарада.

20. У роботі керівника, що пов'язана з підготовкою наради, виділяють такі етапи:

- а) планування наради, підготовку доповіді і проекту рішення, підготовку учасників до наради, підготовку документів і приміщення;
- б) планування наради та підготовку документів і приміщення;
- в) планування наради, оголошення доповіді та відповіді на запитання;
- г) ваш варіант відповіді.

## **Тема 11. ДІЛОВІ КОНТАКТИ В ДІЯЛЬНОСТІ МЕНЕДЖЕРА**

### *Тести*

1. Зміст підготовки до ділової бесіди полягає в наступному:

- а) «відгородження» від незаявлених відвідувачів, вимкнення телефону, визначення переліку питань;
- б) підготовка непотрібна, досить знати тему та час;
- в) визначення теми та терміну зустрічі, ліміту часу, попереднє вивчення питання, запит та отримання необхідної інформації, підготовка тез виступу, переліку основних питань, попереднє формулювання заключних пропозицій;
- г) збір необхідних даних та матеріалів щодо співрозмовника та предмету розмови.

2. Дії менеджера після досягнення мети ділової бесіди передбачають:

- а) провести відвідувача, висловити подяку, проститися;
- б) сформулювати результати бесіди в присутності співрозмовника, зафіксувати всі пункти, з яких досягнуто домовленості, подякувати;
- в) почати читати документи у той час, коли відвідувач продовжує балаканину;
- г) Встати, подивитися на годинник, проститися.

3. Взаємне представлення співрозмовників під час телефонної, бесіди повинне бути:

- а) інформативним: «фірма, підрозділ, посада, прізвище»;
- б) ввічливим нейтральним: «алло», «слухаю»;
- в) запрошенням до розмови: «день добрий, пан н., як ваші справи?»;
- г) краще взагалі обійтися без представлення, а вводити співбесідника у курс справи.

4. Метод зворотного дзвінка передбачає:

- а) інструктаж секретаря стосовно сортування пасивних (вхідних) телефонних дзвінків;

б) перетворення вхідних незапланованих дзвінків у передбачувані за допомогою фраз: «я зателефоную вам пізніше, о ...» або «будь ласка, передзвоніть мені о...»;

в) увімкнення автовідповідача;

г) дотримання правил телефонного мовлення, які враховують технічні особливості апаратури.

5. З незаявленими відвідувачами менеджер повинен поводитися наступним чином:

а) приймати всіх негайно, адже можна втратити важливу інформацію, якщо їх не вислухати;

б) використовувати стратегію «відгороджування» – ніколи нікого не приймати, якщо немає попередньої домовленості;

в) використовувати стратегію «відгороджування» – делегувати приймання всіх незаявлених відвідувачів заступникам;

г) використовувати стратегію «відгороджування» – з'ясувати мету відвідування, і в залежності від пріоритетності – прийняти негайно, делегувати приймання, погодити час приймання на майбутнє.

6. Стратегія ефективного відгороджування від пасивних (вхідних) дзвінків передбачає:

а) використання автовідповідача, послуг секретаря або вимкнення апарату, метод зворотного дзвінка;

б) використання автовідповідача, групування у «телефонні блоки»;

в) говорити зі своєю звичайною гучністю, вимовляти слова розбірливо і не дуже швидко, чітко вимовляти прізвища і цифри;

г) суворо дотримуватися раціональної композиції та регламенту бесіди.

7. Аналіз підсумків ділових переговорів має такі цілі:

а) порівняння цілей переговорів з їхніми результатами; визначення мір і дій, що впливають з результатів переговорів;

б) ділові, особисті і організаційні висновки для майбутніх переговорів або продовження тих, що проводилися;

в) аргументація цілей;

г) ваш варіант відповіді.

8. Під час проведення ділової бесіди менеджер повинен надати перевагу наступній формі питань:

а) формулюванням, які спонукають до відвертого і аргументованого висловлення думки, а не зводять відповідь до «так» або «ні»;

б) чітким однозначним формулюванням, які вимагають односкладової відповіді «так» або «ні»;

в) альтернативним питанням;

г) форма питання не має значення.



9. Метод інтеграції при проведенні переговорів призначений для:

- а) переконання партнера в необхідності оцінювати проблематику переговорів з урахуванням суспільних взаємозв'язків і потреб розвитку, кооперації;
- б) переконання партнера в необхідності оперативного прийняття рішення;
- в) визначення доказів і аргументів, які потрібно використовувати для спонукання партнера прийняти рішення;
- г) обміркування можливих контраргументів партнера, відповідної підготовки до них та до їх використання в процесі аргументації.

10. Під час телефонної розмови (з урахуванням технічних особливостей апаратури) слід дотримуватися таких правил:

- а) узгодити по можливості час для щоденних активних (вихідних) дзвінків з можливими абонентами;
- б) таких правил не існує;
- в) говорити зі своєю звичайною гучністю, вимовляти слова розбірливо і не дуже швидко, чітко вимовляти прізвища та цифри. слухаючий повинен підтверджувати участь у бесіді короткими нейтральними репліками, інакше у співбесідника виникне враження, що розмову роз'єднано;
- г) якщо розмову роз'єднано, то передзвонює той, хто був ініціатором розмови, а той, кому телефонували, терпляче очікує.

11. «Парадокс телефону» полягає:

- а) телефон є одним з самих ефективних засобів заощадження часу і у той же час один з самих розповсюджених поглиначів часу;
- б) телефон посилює недоліки і вади мови;
- в) використовуються тільки мовні засоби спілкування у формі монологу;
- г) менеджер перетворюється на секретарку у власних підлеглих.

12. При проведенні ділових переговорів можна використовувати наступні методи:

- 1. варіаційний метод, метод інтеграції, метод зрівноважування;
- 2. метод інтеграції, варіаційний метод, компромісний метод;
- в) варіаційний метод, метод екстраполяції, компромісний метод;
- г) варіаційний метод, метод інтеграції, метод зрівноважування, компромісний метод.

13. Підведення підсумків телефонної розмови передбачає:

- а) висловлення подяки, прощання;
- б) запис розмови – хоча б її реєстрація (хто, коли, тема). розшифрування нотаток, які було зроблено під час розмови. аналіз (як після ділової бесіди);
- в) розшифрування нотаток, які було зроблено під час розмови;
- г) фіксування телефонограми.

14. У процесі підготовки переговорів аналізуються:

- а) мета переговорів; партнери за переговорами;
- б) предмет переговорів; ситуація та умови переговорів;
- в) присутні на переговорах; організацію переговорів;
- г) ваш варіант відповіді.

15. Підлеглі, які байдуже сприймають вказівки, байдужі до змісту роботи і справ підприємства, є:

- а) активними;
- б) індиферентними;
- в) пасивними;
- г) резистентними.

16. Не є функцією переговорів:

- а) інформаційна;
- б) регулююча;
- в) контролююча;
- г) організаційна.

17. Даний підхід ведення переговорів учасники вимагає поступок як умову для продовження стосунків:

- а) м'який підхід;
- б) твердий підхід;
- в) принциповий підхід;
- г) ваш варіант відповіді.

18. Основними характеристиками будь-якого переговорного процесу є:

а) наявність не менше двох сторін, кожна з яких має свої інтереси, цілями, намірами; спільний характер діяльності, незважаючи на можливі розбіжності між сторонами;

б) частковий збіг і часткова розбіжність інтересів сторін; єдиний і разом з тим неоднорідний по завданнях характер переговорного процесу, що складається з декількох стадій: підготовка до переговорів; ведення переговорів; аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей;

в) всі відповіді вірні.

### 3. Критерії оцінювання виконання тестового тренінгу

Під час проведення поточного тематичного тестування визначається рівень знань студентів із теоретичних питань дисципліни.

Оцінювання виконання студентами тестових завдань здійснюється за 2-бальною системою. Мінімальна кількість вірних відповідей студента на тестове завдання з теми дисципліни, що дозволяє оцінити результати тестування позитивно, має бути не менше 55% від загальної кількості запитань тестового завдання.

Для оцінювання рівня відповідей студентів на тестові запитання використовуються такі критерії:

- 100-90% правильних відповідей – 2 бали;
- 89-75% правильних відповідей – 1,5 бали;
- 74-55% правильних відповідей – 1 бал;
- 54% і менше правильних відповідей – обов'язкове повторне перескладання.

#### 4. Література

1. Конституція України (Основний Закон) // *Голос України*. – 1996.
2. Про мови : Закон УРСР // *Відомості Верховної ради УРСР*. – 1989.
3. Про інформацію : Закон України // *Відомості Верховної Ради України*. – 1992. – № 48.
4. Про державну таємницю : Закон України // *Голос України*. – 1994.
5. Про звернення громадян // *Відомості Верховної Ради України*. – 1996.
6. Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення : ДСТУ 2732 – 2004. – К. : Держстандарт України. 2005.
7. Системи оброблення інформації. Оброблення тексту. Терміни та визначення: ДСТУ 2628 – 94. – К. : Держстандарт України, 1996.
8. Документація у сфері зовнішньої торгівлі. Формуляр– зразок : ДСТУ 3239 – 95. – К. : Держстандарт України, 1996.
9. Розміщення кодів у торгових документах: ДСТУ 1908440 – 95. – К. : Держстандарт України, 1996.
10. Зовнішньоекономічна діяльність. Терміни та визначення основних понять : ДСТУ 1908431– 95. – К. : Держстандарт України, 1996.
11. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення: ДСТУ 2392– 94. – К. : Держстандарт України, 1997.
12. Уніфікована система організаційно – розпорядчої документації: ДСТУ 4163 – 2003. – К. : Держстандарт України, 2003.
13. Державний класифікатор управлінської документації : ДК 010 – 2011. – К. : Держстандарт України, 2013.
14. Класифікатор професій: ДК 003 – 2011. – Харків : Фактор, 2012.
15. Довідник кваліфікаційних характеристик. – К., 1999.
16. Перелік типових документів, що утворюються в діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, організацій і підприємств, із зазначенням термінів зберігання документів. – К., 2013.
17. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності в засобах масової інформації. – К., 2014.
18. Примірні інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, раді міністрів Автономної республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади // *Офіційний вісник України*. – К., 1997.
19. Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій // *Офіційний вісник України*. – № 20. – К., 2013.
20. Багрова І. В. Нормування праці / І. В. Багрова. – ДУЕП, 2004. – 212 с.
21. Балабанова Л. В. Організація праці менеджера / Л. В. Балабанова. – К.: ВД Професіонал, 2012. – 416 с.
22. Балдин К. В. Информационные системы в экономике / Балдин К. В.,

- Уткин В. Б. – М. : Дашков и К°, 2008. – 395 с.
23. Бритченко И. Г. Marketing Management організації: потенціал и система: учеб. пособие / И. Г. Бритченко, Г. И. Бритченко. – Донецк : ДонНУ, 2001. – 279 с.
  24. Виноградський М. Д. Організація праці менеджера / Д. М. Виноградський, А. М. Виноградська, О. М. Шкалова. – К. : Кондор, 2002. – 518 с.
  25. Довгань Л. Є. Праця керівника або практичний менеджмент / Л. Є. Довгань. – К. : Екс об, 2012. – 384 с.
  26. Документування у менеджменті / О. Г. Кірючок, В. І. Корбутяк, В. К. Процюк, К. В. Дубич – К. : Центр навчальної літератури, 2013. – 230 с.
  27. Егоршин А. П. Управление персоналом / А. П. Егоршин. – Нижний Новгород : НИМБ, 2011. – 320 с.
  28. Зудина Л. Н. Организация управленческого труда: учеб пособие / Л. Н. Зудина. – М. : ИНФРА–М, Новосибирск: НТАЭиУ, 1997. – 256 с.
  29. Іванова І. В. Організація праці менеджера / І. В. Іванова, Н. Г. Казмерчук – Паладина. – К. : КНТЕУ, 2013. – 83 с.
  30. Іванова І. В. Менеджер – професійний керівник : навч. посібник / І. В. Іванова – К. : КНТЕУ, 2015. – 106 с.
  31. Карсекін В. І. Менеджмент у підприємствах торгівлі та громадського харчування : підручник / В. І. Карсекін, М. А. Манов. – К. : 1994. – 272 с.
  32. Майкл Дж. Д. Саттон Корпоративный документооборот/ Майкл Дж. Д. Саттон. – СПб. : Азбука, 2012. – 448 с.
  33. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посібник / Л. М. Яцун, Л. Д. Льовщина, С. В. Новикова [та ін.]. – Х. : Світ книг, 2015. – 486 с.
  34. П'ятницька Г. Т. Менеджмент громадського харчування / Г. Т. П'ятницька, Н. О. П'ятницька – К.: 2010. – 654 с.
  35. Скібіцька Л. І. Діловодство : навч. посібник / Л. І. Скібіцька – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 224 с.
  36. Скібіцька Л. І. Діловодство / Л. І. Скібіцька. – К. : Центр навчальної літератури, 2013. – 450 с.
  37. Скібіцька Л. І. Організація праці менеджера / Л. І. Скібіцька – К. : Центр учбової літератури, 2014. – 360 с.
  38. Скібіцька Л. І. Офісний менеджмент: навч. посібник / Л. І. Скібіцька, В. І. Щелкунов, Т. В. Сівашенко, Ю. М. Чичкан-Хліповка. – К. : Центр учбової літератури, 2014. – 616 с.
  39. Слиньков В. Н. Свод документов административного делопроизводства в менеджменте бизнеса / В. Н. Слиньков – К. : Алерта, 2002. – 398 с.

Навчальне електронне видання  
комбінованого використання  
Можна використовувати в локальному та мережному режимах

## ОРГАНІЗАЦІЯ ПРАЦІ МЕНЕДЖЕРА

Тестовий тренінг  
для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»  
ступінь вищої освіти бакалавр

Укладачі:  
ШАРАПОВА Олена Михайлівна  
БЕЗГІНОВА Любов Іванівна

Відповідальний за випуск зав. кафедри Т.С. Пічугіна

Авторська редакція

План 2020 р., поз. 79

---

Підп. до друку 04.06.2020 р. Один електронний оптичний диск (CD-ROM);  
супровідна документація. Об'єм даних 241 Кб. Тираж 10 прим.

---

Видавець і виготівник  
Харківський державний університет харчування та торгівлі  
вул. Клочківська, 333, Харків, 61051.  
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4417 від 10.10.2012 р.