

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пьяникова Эльвира Анатольевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 21.09.2021 16:44:39
Уникальный программный ключ:
54c4418b21a02d788de4ddefc47ecc020d504a8f

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВО «Юго-Западный государственный университет»

УТВЕРЖДАЮ:

Заведующий кафедрой
товароведения, технологии
и экспертизы товаров

 Э.А. Пьяникова

«07» 06 2021 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Теоретические и практические аспекты подготовки руководителя пищевых
производств
(наименование дисциплины)

19.04.02 Продукты питания из растительного сырья
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема №1. Делегирование. Полномочия и ответственность. Функция мотивации

1. Общепринятым является разделение труда на следующие уровни:
 - А. высший, средний и нижний;
 - Б. первый, второй, третий;
 - В. главный и второстепенные;
 - Г. основной и производные.
2. Главная цель менеджмента любой организации –
 - А. повышение результативности и эффективности работы фирмы;
 - Б. занятие руководящих постов в организации.
3. Началом всякой управленческой деятельности является:
 - А. приказы;
 - Б. бюджетное планирование;
 - В. целеполагание;
 - Г. контроль.
4. На какие изменения реагирует менеджмент, как система гибкого управления?
 - А. во внешней среде;
 - Б. во внутренней среде;
 - В. во внешней и внутренней среде.
5. К какой школе менеджмента относится Г.Эмерсон, Ф. Тейлор, супруги Гилбрет?
 - А. школа человеческих отношений;
 - Б. школа научного менеджмента;
 - В. ситуационная школа
6. Кто был основателем административной школы?
 - А. Д. Медведев;
 - Б. А.Файоль;
 - В. Майкл Джексон
7. Что понимал основатель классической школы управления Анри Файоль под единачалием?
 - А. за выполнение одной задачи должен отвечать один менеджер;
 - Б. один подчиненный должен подчиняться только одному руководителю.
8. «Отцом научного управления» часто называют:
 - А. А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования;
 - Б. Фрэнка и Лилиан Гилбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их терблигами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего;
 - В. Ф. Тейлора - он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений;
 - Г. Г. Ганта – он создал график, [который позволял планировать](#), распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в которой сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального стимулирования за выполненное задание.
9. Основоположник «Школы научного управления» – ...
 - А. М. Горбачев;
 - Б. Ч.Бэббидж
 - В. Ф.Тейлор
10. Родоначальник «Школы человеческих отношений» - это...

- А. Элтон Мэйо;
 Б. И. Ньютон;
 В. Ф. Энгельс.
11. Он выделил в административной функции 5 элементов:
 А. А. Файоль;
 Б. Л. Толстой;
 В. А. Нобель.
12. Один из первых исследователей в области научного управления.
 А. Ф.Тейлор;
 Б. Рейвен;
 В. К. Маркс.
13. Разработка принципов и функций управления является достижением:
 А. школы научного управления;
 Б. бихевиоризма;
 В. классической школы управления;
 Г. школы человеческих отношений.
14. Человек, занимающий постоянную управленческую должность и наделенный правом принимать решения по определенным видам деятельности организации:
 А. предприниматель;
 Б. менеджер;
 В. лидер.
15. Профессиональный управляющий, руководитель, который управляет производством, организует его – это
 А. менеджер;
 Б. предприниматель
16. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления. 2. Руководители самостоятельных органов. 3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:
 А. 1, 2;
 Б. 1;
 В. 1, 2, 3
17. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители
 А. среднего уровня;
 Б. низшего уровня;
 В. высшего, среднего и низшего уровня
 Г. высшего уровня
18. Мотивация – это...
 А. совокупность приемов и способов поведения
 Б. совокупность элементов, связанных между собой
В. побуждение человека или группы людей, у каждого из которых есть свои собственные потребности к работе по достижению целей
 Г. совокупность основных руководящих ориентиров, которым необходимо следовать в управленческой деятельности
19. Функция “контроль “ включает в себя:
 А. определение ресурсов
 Б. определение и выбор целей организации
 С. отбор, обучение кадров
Д. установление стандартов, сравнение выполненной работы со стандартами
20. Что не включает в себя функция планирования?
 А. выбор целей и постановку задач планирования
В. материальное вознаграждение
 С. определение стратегии

- D. определение миссии
21. Что не относится к факторам внешней среды косвенного воздействия?
1. технологии и НТП
 2. **трудовые ресурсы**
 3. состояние экономики
 4. социокультурные политические факторы
22. «Мозговая атака» относится к управленческим решениям:
1. **коллективным**
 2. единоличным
 3. рутинным
 4. стандартным
23. Интуитивные решения:
1. это выбор, обусловленный знаниями и накопленным опытом
 2. **это выбор, сделанный только на основе того, что он правильный**
 3. это выбор, сделанный на основе аналитического процесса
 4. это коллективный выбор
24. Под принятием решения понимается:
1. способ побуждения людей для достижения определенных целей
 2. процесс формирования альтернатив
 3. процесс обмена информацией между двумя и более субъектами
 4. **сознательный выбор действий из имеющихся альтернатив для достижения желаемых результатов**
25. Сколько по времени длится процесс «мозговая атака»:
1. 30мин
 2. **1,5 часа**
 3. 4 часа
 4. 10 часов
26. Делегирование полномочий можно определить как:
1. **процесс, при котором руководители поручают часть своих прав людям, ответственным перед ним, тем самым, преумножая свою власть**
 2. способ побуждения людей для достижения поставленной цели
 3. совокупность работников аппарата управления, которые находятся на одном управленческом уровне
 4. разработка планов на перспективу

Тема №2. Принятие управленческих решений.

1. Вероятность будет определена объективно, в том случае если:
 - а) поступит достаточно информации для того, чтобы прогноз оказался статистически достоверным +
 - б) при определении вероятности будут использованы научные методы
 - в) будут произведены дополнительные исследования
2. Как правило, одного лишь суждения будет недостаточно для принятия решения:
 - а) когда ситуация не дает достаточно информации
 - б) когда ситуация уникальна или очень сложна +
 - в) когда ситуация довольно проста
3. Вероятность неуплаты заемщиком основного долга и процентов, причитающихся кредитору, представляет собой такой риск:
 - а) процентный
 - б) банкротства
 - в) кредитный +
4. Как называется отношение числа появлений случайного события к общему числу наблюдений:

- а) частота +
 - б) дисперсия
 - в) вероятность
5. Результат реализации определенной последовательности шагов или действий, подобных тем, что предпринимаются при решении математического уравнения:
- а) жесткое решение
 - б) незапрограммированное решение
 - в) запрограммированное решение +
6. Необходимость соблюдения четкой причинно-следственной связи общественного развития, преемственность, непротиворечивость развития:
- а) всесторонняя обоснованность решения
 - б) согласованность решения с принятыми ранее решениями +
 - в) необходимая полнота содержания решения
7. Как называется противоречивость, неточность, неполноценность исходной информации; неоднозначность целей, способов их достижения и последствий принимаемых решений:
- а) вероятность
 - б) случайность
 - в) неопределенность +
8. Как называют совокупность элементов организации, необходимых для решения и обеспечения выполнения управленческих задач:
- а) системой управления +
 - б) органом управления
 - в) аппаратом управления
9. Работодатели, как правило, придают большое значение опыту при найме на работу, потому что:
- а) опыт позволяет принимать решения рационально
 - б) опыт позволяет принимать решения с минимальными затратами
 - в) суждение на основе опыта является основой множества повседневных управленческих решений +
10. Как называются риски, связанные с убытком по причине задержки платежей, отказа от платежа в период транспортировки товара, непоставки товара:
- а) процентными
 - б) транспортными +
 - в) имущественными
11. Теорема Неймана говорит:
- а) о существовании решений в смешанных стратегиях +
 - б) о свойствах оптимальных чистых стратегий
 - в) о поиске оптимальных чистых стратегий
12. Оптимальные решения, полученные с учетом и без учета дисконтирования:
- а) несопоставимы
 - б) могут различаться +
 - в) всегда совпадают
13. В качестве обобщенного критерия часто используется:
- а) сумма отдельных показателей +
 - б) частное от деления отдельных показателей
 - в) произведение отдельных показателей
14. В задаче о продуктивном наборе критерием оптимальности являются требования:
- а) минимального объема
 - б) минимального веса
 - в) минимальной цены +
15. В задаче о продуктивном наборе критерием оптимальности являются требования:
- а) максимальной калорийности +

- б) минимального объема
 - в) минимального веса
16. Транспортная задача сводится к такой задаче:
- а) в условиях неопределенности
 - б) линейного программирования +
 - в) многокритериальной оптимизации
17. Поведение марковского процесса на долгосрочном горизонте планирования характеризует его ... от начального состояния системы:
- а) линейную зависимость
 - б) случайную зависимость
 - в) независимость +
18. Графическое решение игры – это нахождение решения игры посредством:
- а) проведения интерполирующей кривой через точки платежной матрицы
 - б) построения огибающей значений платежной матрицы на координатной плоскости
 - в) представления данных в виде линий на координатной плоскости +
19. Метод компромиссов используется в задачах:
- а) статистического анализа
 - б) линейного программирования
 - в) многокритериальной оптимизации +
20. Это является численным выражением предпочтения:
- а) вероятность
 - б) полезность +
 - в) математическое ожидание
21. Преимущество, непротиворечивость развития, необходимость соблюдения четкой причинно-следственной связи общественного развития:
- а) согласованность решения с принятыми ранее решениями +
 - б) необходимая полнота содержания решения
 - в) всесторонняя обоснованность решения
22. Интуитивные решения в организациях принимаются обычно:
- а) менеджерами низшего звена
 - б) представителями высшего эшелона власти +
 - в) руководителями всех уровней власти в равной степени
23. То, что принятое решение не должно ни отставать, ни опережать потребности и задачи социально-экономической системы, означает:
- а) всестороннюю обоснованность решения
 - б) согласованность решения с принятыми ранее решениями
 - в) своевременность решения +
24. Прогнозирование, организация, регулирование, координация, стимулирование, контроль риска в риск-менеджменте, относится к функциям:
- а) организации риск-менеджмента
 - б) субъекта управления +
 - в) объекта управления
25. Учет фактора времени в некоторых случаях заставляет руководителей опираться на:
- а) консультации у специалистов
 - б) научные методы принятия решений
 - в) суждение или даже интуицию +
26. Строгое соблюдение субъектом управления тех прав и полномочий, которые ему предоставлены высшим уровнем управления:
- а) необходимая полнота содержания решения
 - б) полномочность решения +
 - в) всесторонняя обоснованность решения

27. Состоянию, когда в результате деятельности фирма рискует частью или всей величиной чистой прибыли, соответствует область:

- а) минимального риска +
- б) приемлемого риска
- в) повышенного риска

28. Проблемы, в которых не всегда просматриваются условия, факторы, причинно-следственные связи:

- а) хорошо структурированные проблемы
- б) неструктурированные проблемы
- в) слабо структурированные проблемы +

29. Все виды рисков, связанные с конкурентной инвестицией, относятся к таким рискам:

- а) несистематическим +
- б) систематическим
- в) спекулятивным

30. Изначально определяет действия человека и влияет на принимаемые им решения его:

- а) интересы
- б) система ценностей +
- в) свобода воли

Тема №3. Управление карьерным ростом. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.

1. Мотивация трудовой деятельности – это

А. Система действий по активизации мотивов трудовой деятельности работников организации, для достижения целей организации.

Б. Создание среды обогащенной стимулами и возможностями, в которой человек актуализирует свои мотивы, удовлетворяет свои потребности, и при этом достигаются цели организации.

В. Вид поведения, при котором человек видоизменяет предметы природы и приспособляет их для удовлетворения своих потребностей.

2. В целом процесс мотивации можно разбить на _____ основных этапа:

- А. Три.
- Б. Четыре.
- В. Пять.

3. Выделяется следующие уровни удовлетворения потребностей:

- А. Реальный.
- Б. Нормальный.
- В. Уровень роскоши.

4. Написание диссертации, публикация книги, авторское изобретение, съемка фильма, получение второго образования относится к основной форме стимулов:

- А. Моральное поощрение.
- Б. Принуждение.
- В. Самоутверждение.

5. Ключевыми положениями теории Х являются:

А. В мотивах человека преобладают биологические потребности.

Б. В мотивах людей преобладают социальные потребности и желание хорошо работать.

В. В мотивах людей сочетаются социальные и биологические потребности.

6. Ключевые положения теории «Z»:

А. Средний человек предпочитает, чтобы им управляли, старается не брать на себя ответственности, имеет относительно низкие амбиции и желает находиться в безопасной ситуации.

Б. Должна существовать индивидуальная ответственность за результаты труда.

В. Ответственность и обязательства по отношению к целям организации зависят от вознаграждения, получаемого за результаты труда. Наиболее важным вознаграждением является то, которое связано с удовлетворением потребностей в самовыражении.

7. Потребности более высокого уровня начинают активно воздействовать на человека после того, как в общем удовлетворены потребности более низкого уровня - это исходное положение:

А. Теории потребностей Маслоу.

Б. Теории потребностей: существования, связи и роста Альдерфера.

В. Теории приобретенных потребностей Макклелланда.

8. Мотивирующими факторами согласно двухфакторной теории Ф.Герцберга являются:

А. Заработная плата.

Б. Межличностные отношения в коллективе.

В. Продвижение по службе.

9. Какие теории мотивации раскрывают, при каких условиях и каким образом проявляется активность в труде и объясняют действие «механизма мотивации»:

А. Процессуальные.

Б. Содержательные.

В. Элементарные.

10. Согласно какой мотивация понимается как произведение Затраты-Результаты X Результаты-Вознаграждения X Валентность:

А. Теории справедливости Адамса.

Б. Теории ожидания Врума.

В. Теории Портера-Лоулера.

11. Партиципативное управление позволяет:

А. Связать мотивы, стимулы и потребности людей, работающих в группах, на основе разнообразных форм самоуправления трудовых коллективов.

Б. Установить соотношение между вознаграждением и результатами, т.е. человек удовлетворяет свои потребности посредством вознаграждений за достигнутые результаты.

В. Определить, что активная потребность не единственное необходимое условие мотивации человека к достижению определенной цели.

12. Потребности подразделяются на:

А. Материальные и духовные.

Б. Материальные и социальные.

В. Материальные, социальные и духовные.

13. Ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность это:

А. Потребность.

Б. Побуждение.

В. Мотив.

14. Мотив труда возникает в сознании человека как вершина логической цепи:

А. Потребности → интересы → мотивы труда.

Б. Потребности организации → интересы организации → стимулы труда.

В. Потребности организации → интересы → мотивы труда.

15. Мотивы труда делятся на:

А. Материальные и социальные.

Б. Материальные и духовные.

В. Материальные, социальные и духовные.

16. Коренная задача стимулирования труда в организациях состоит в том, чтобы:

А. Система стимулов соответствовала системе мотивов труда работников и оперативно учитывала изменения в последней.

Б. Показывать степень заинтересованности (готовности) работника в использовании своего трудового потенциала.

В. Меня состав стимулов труда организация тем самым оказывала влияние и на состав мотивов труда персонала.

17. Пороговое значение стимула — это:

А. Совокупность средств, ценностей и отношений, которыми владеет организация и которыми пользуется руководитель с целью повысить эффективность или производительность труда персонала.

Б. Некий уровень стимула по содержанию, величине и времени, который способен преодолеть безразличие человека к стимулу и, соответственно, вызывает положительный отклик на его воздействие.

В. Некий уровень стимула по содержанию, величине и времени, который способен преодолеть безразличие человека к стимулу и, соответственно, но не вызывает положительный отклик на его воздействие.

18. По уровню воздействия стимулы бывают:

А. Внешние и внутренние.

Б. Слабые, средней силы, сильные.

В. Прямые и косвенные.

19. Формой материального неденежного стимулирования является:

А. Участие в акционерном капитале.

Б. Программа медицинского обслуживания.

В. Стимулирование свободным временем.

20. Зарботная плата призвана выполнять в рыночной экономике основные функции:

А. Воспроизводственную, стимулирующую, регулирующую.

Б. Социальную, стимулирующую, регулирующую.

В. Воспроизводственную, стимулирующую, социальную.

21. Установление социального пакета сотрудникам в организациях может базироваться:

А. На основе заслуг, ранжирования значимости льгот, принципа «кафетерия» или «меню».

Б. На основе стажа работы, ранжирования значимости льгот, принципа «кафетерия» или «меню».

В. На основе заслуг, ранжирования значимости льгот, дифференциации отношения к различным должностным и профессиональным категориям персонала.

22. Структура оплаты труда может быть представлена следующим образом:

А. Основная заработная плата, дополнительная заработная плата, вознаграждение за конечный результат, бонусы, материальная помощь.

Б. Основная заработная плата, дополнительная заработная плата, бенефиты, премия за основные результаты, материальная помощь.

В. Основная заработная плата, дополнительная заработная плата, вознаграждение за конечный результат, премия за основные результаты, материальная помощь.

23. Зарботная плата, включающая различные виды доплат, надбавок и компенсаций за дифференцированные условия труда и квалификацию работника является:

А. Дополнительной.

Б. Основной.

В. Бенефиты.

24. Тарифная система представляет собой:

А. Цену рабочей силы, соответствующую стоимости предметов потребления и услуг, которые обеспечивают воспроизводство рабочей силы, удовлетворяя материальные и духовные потребности работника и членов его семьи.

Б. Совокупность нормативов, с помощью которых осуществляется регулирование заработной платы различных категорий персонала.

В. Минимальный размер оплаты труда при условии отработки необходимого количества рабочего времени, стимулирует рост профессионального мастерства и повышение квалификации работника.

25. Основными направлениями нематериального стимулирования персонала являются:
- А. Организационное стимулирование.
 - Б. Стимулирование свободным временем.
 - В. Программы, связанные с воспитанием и обучением детей.
26. Вовлечение в управление организацией осуществляется разнообразными средствами, среди которых:
- А. Оперативная смена (ротация) рабочих мест, операций и совмещение профессий.
 - Б. Активизация деятельности персонала в целях побуждения раскрывать собственный творческий потенциал, создание мотивирующей рабочей среды.
 - В. Делегирование ответственности.
27. Форма перераспределения рабочего времени — разделение работ — это:
- А. Модель организационного стимулирования.
 - Б. Модель сжатой рабочей недели.
 - В. Модель гибкого рабочего времени.
28. Основными показателями работы управленческого персонала в программах материального стимулирования являются:
- А. Долгосрочный рост.
 - Б. Краткосрочная прибыль.
 - В. Качество выполнения работы.
29. Поощрительные выплаты по результатам деятельности предусматривают премиальные наличные выплаты тем менеджерам, которые достигают успехов при выполнении задач, связанных с:
- А. Особыми видами деятельности.
 - Б. Качеством работы и используется как единственный решающий фактор в решении о денежных вознаграждениях.
 - В. С этикой поведения.

Тема №4. Корпоративная культура

1. Один из общих методов исследования организационной культуры:
- а) системный +
 - б) анализ
 - в) дискуссия
2. Культура «усердной работы» по Т. Дилу и А. Кеннеди предполагает:
- а) высокая степень риска и медленная обратная связь
 - б) риск невелик, быстрая обратная связь, поощрение работников +
 - в) слабая обратная связь, постоянное поощрение сотрудников
3. Один из общих методов исследования организационной культуры:
- а) культурологический
 - б) дискуссия
 - в) антропологический +
4. Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит опыт сотрудников:
- а) культура Афины +
 - б) культура Зевса
 - в) культура Аполлона
5. Один из общих методов исследования организационной культуры:
- а) культурологический
 - б) анализ
 - в) социологический +
6. Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежат бюрократические принципы:
- а) культура Гермеса
 - б) культура Аполлона +
 - в) культура Зевса

7. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:
- а) увольнении персонала
 - б) привлечении к ответственности персонала
 - в) адаптации персонала +
8. Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит приоритет личной власти:
- а) культура Зевса +
 - б) культура Афины
 - в) культура Зевса
9. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:
- а) взыскании с персонала штрафа
 - б) отборе персонала
 - в) мотивации персонала +
10. Как называется характеристика социально-профессиональных качеств специалиста:
- а) профессиональное отношение
 - б) профессиональная культура +
 - в) профессиональное сознание
11. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:
- а) стимулировании персонала +
 - б) увольнении персонала
 - в) привлечении к ответственности персонала
12. Наибольшее воздействие на культуру организации оказывает:
- а) степень риска, связанного с деятельностью организации
 - б) социальное и деловое окружение, в котором она функционирует +
 - в) быстрое принятие решений
13. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:
- а) развитии персонала +
 - б) отборе персонала
 - в) взыскании с персонала штрафа
14. Для изменения культуры необходима особая стратегия управления культурой в организации. Она предполагает:
- а) смену руководства
 - б) оба варианта верны
 - в) разработку специальных предложений и мер +
15. Под профессиональной этикой понимается:
- а) конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли +
 - б) исследование специфики моральных отношений внутри организаций
 - в) моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками
16. Анализ человеческих ценностей позволяет условно разделить их на две основные группы:
- а) материальные и духовные ценности
 - б) ценности благосостояния и прочие ценности +
 - в) индивидуальные и прочие ценности
17. К основным областям регулирования макроэтики относятся:
- а) отношения между организациями
 - б) отношения между организациями и потребителями
 - в) отношения между организациями и государством +
18. Культура «крутых ставок» по Т. Дилу и А. Кеннеди предполагает:
- а) мир индивидуалистов, сильно рискующих и быстро получающих обратную связь
 - б) высокая степень риска и медленная обратная связь +

- в) риск невелик, быстрая обратная связь, поощрение работников
19. К основным положениям, на которых базируется современная деловая этика, относятся:
- а) повышение характеристик этичности сотрудников организации
 - б) влияние деловой этики на усиление корпоративного духа
 - в) создание материальных ценностей во всем многообразии форм +
20. Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:
- а) экспертный опрос
 - б) тест +
 - в) включенное наблюдение
21. К основным этическим проблемам деловой жизни относится:
- а) низкое качество работы и товаров +
 - б) жесткие цены
 - в) создание союзов в надежде на счастливую случайность
22. Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:
- а) интервью
 - б) анкетный опрос +
 - в) экспертный опрос
23. Организационная культура относится к управлению персоналом как:
- а) причина к следствию
 - б) общее к частному
 - в) целое к части +
24. Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:
- а) интервью
 - б) анализ документов +
 - в) включенное наблюдение
25. Исследования Г. Хофштеде посвящены:
- а) выявлению аспектов организационной культуры
 - б) анализу организационной культуры
 - в) диагностике организационной культуры +
26. При диагностике организационной культуры учитывается мнение:
- а) клиентов компании
 - б) сотрудников компании +
 - в) практикантов
27. Изменение организационной культуры включает в себя:
- а) смена организационной символики и обрядности +
 - б) смена акцентов в кадровой политике
 - в) изменение критерия стимулирования
28. При диагностике организационной культуры изучаются следующие ориентации компании:
- а) на коммуникации
 - б) на издержки
 - в) на сотрудников +
29. Оценка организационной культуры возможна на основе:
- а) ценностей компании +
 - б) клиентов компании
 - в) миссии развития компании
30. При диагностике организационной культуры изучаются следующие ориентации компании:
- а) на технологию
 - б) на компанию +
 - в) на клиентов

Тема №5. Деловое общение.

1. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:
 - а) Профессиональных интересов партнеров
 - б) Личностных, неделовых интересов партнеров +
 - в) Деловых интересов партнеров
2. Адресат манипуляции в деловом общении – это:
 - а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +
 - б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
3. Атрибуцией называется:
 - а) Стремление человека быть в обществе других людей
 - б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
4. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
 - а) Ценностные установки партнера – адресата +
 - б) Духовные идеалы партнера – адресата
 - в) Потребности и склонности партнера – адресата
5. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
 - а) Определенного темпа речи
 - б) Информационных технологий
 - в) Устной речи +
6. Все люди делятся на:
 - а) Сенсориков и интуитов
 - б) Экстравертов и интравертов
 - в) оба варианта верны +
7. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
 - а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
 - б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
8. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
 - а) Тактильными образами
 - б) Зрительными образами +
 - в) Аудиальными образами
9. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
 - а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
 - в) Личностно – психологических сил манипулятора +
10. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
 - а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
 - в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
11. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
 - а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +
 - б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +

12. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- а) Убеждения
 - б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения +
 - в) Расположения
13. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
 - в) оба варианта правильные +
14. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) Информационные
 - б) Риторические +
 - в) Альтернативные
15. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора +
 - б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы +
 - в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
16. К средствам невербальной коммуникации относятся:
- а) Такетика
 - б) Проксемика, кинесика
 - в) оба варианта правильные +
17. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- а) Поза, мимика +
 - б) Рукопожатие
 - в) Покашливание
18. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
 - б) Утаивание информации +
 - в) Дозирование информации
19. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
 - б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
 - в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора +
20. Мишени манипулятивного воздействия – это:
- а) Структурные уровни психики манипулятора
 - б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие +
 - в) Объекты, включенные в деловую ситуацию
21. Невербальными средствами общения являются:
- а) Рукопожатие, походка, взгляд +
 - б) Телефон
 - в) Электронная почта
22. Персональная дистанция в процессе общения:
- а) Свыше 350см
 - б) 50 – 120см +
 - в) 120 – 350см

23. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
- а) Просьбы, приказа, призыва +
 - б) Познавательного сообщения
 - в) Электронной почты
24. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
- а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
 - б) Дискуссионным обсуждением проблем +
 - в) Выслушиванием жалоб клиентов
25. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
- а) Похлопывание по спине
 - б) Мимика
 - в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров +
26. Просодическими средствами невербального общения выступают:
- а) Дистанция между общающимися
 - б) Интонация, громкость голоса +
 - в) Жесты
27. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
- а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - в) оба варианта правильные +
28. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
- а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия +
 - б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
 - в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера +
29. Общение – это:
- а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
 - б) Процесс формирования и развития личности
 - в) оба варианта правильные +
30. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
- а) Уважительность
 - б) Эгоизм +
 - в) Доброжелательность

Шкала оценивания: 5 балльная.

Критерии оценивания: Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – 1 балл, не выполнено – 0 баллов.

Применяется следующая шкала перевода баллов в оценку по 5-балльной шкале:

- 5 баллов соответствуют оценке «отлично»;
- 4 баллов – оценке «хорошо»;
- 3 баллов – оценке «удовлетворительно»;
- 2 баллов и менее – оценке «неудовлетворительно».

1.2 ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

Тема №1. Делегирование. Полномочия и ответственность. Функция мотивации

1. Мотивационные модели.

2. Содержательные теории мотивации.
3. Процессуальные теории мотивации.

Тема №2. Принятие управленческих решений.

1. Управленческие решения: понятие, сущность, этапы принятия решений.
2. Классификация управленческих решений.
3. Уровни принятия решений.
4. Процедура принятия решения.
5. Методы принятия эффективных управленческих решений.

Тема №3. Управление карьерным ростом. Мотивация поведения в процессе трудовой деятельности.

1. Карьера: виды и этапы.
2. Типовые модели карьеры.
3. Планирование карьеры.
4. Мотивационные теории: понятие и классификация.
5. Стимулирование труда, формы и функции. Мотивация и стимулы.

Тема №4. Корпоративная культура

1. Корпоративная культура и ее характеристики.
2. Этапы формирования корпоративной культуры.
3. Факторы, влияющие на формирование культуры.
4. Структура и уровни корпоративной культуры.
5. Способы изменения корпоративной культуры.

Тема №5. Деловое общение

1. Фазы делового общения.
2. Этапы делового общения.
3. Совещание, их виды.
4. Деловые переговоры.
5. Управленческое общение, его функции, назначение.
6. Атракция как основа управленческого общения.

Шкала оценивания: 4 балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

4 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, при этом убедительно и аргументированно изложена собственная позиция автора по рассматриваемому вопросу; структура реферата логична; изучено большое количество актуальных источников, грамотно сделаны ссылки на источники; самостоятельно подобран яркий иллюстративный материал; сделан обоснованный убедительный вывод; отсутствуют замечания по оформлению реферата.

3 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта полно и глубоко, сделана попытка самостоятельного осмысления темы; структура реферата логична; изучено достаточное количество источников, имеются ссылки на источники; приведены уместные примеры; сделан обоснованный вывод; имеют место незначительные недочеты в содержании и (или) оформлении реферата.

2 балла (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если тема реферата раскрыта неполно и (или) в изложении темы имеются недочеты и ошибки; структура реферата логична; количество изученных источников менее рекомендуемого, сделаны ссылки на источники; приведены общие примеры; вывод сделан, но имеет признаки неполноты и неточности; имеются замечания к содержанию и (или) оформлению реферата.

1 балл (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если содержание реферата имеет явные признаки плагиата и (или) тема реферата не раскрыта и

(или) в изложении темы имеются грубые ошибки; материал не структурирован, излагается непоследовательно и сбивчиво; количество изученных источников значительно менее рекомендуемого, неправильно сделаны ссылки на источники или они отсутствуют; не приведены примеры или приведены неверные примеры; отсутствует вывод или вывод расплывчат и неконкретен; оформление реферата не соответствует требованиям.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

1. Вопросы в закрытой форме

УК-3

1. Общепринятым является разделение труда на следующие уровни:

- А. высший, средний и нижний;
- Б. первый, второй, третий;
- В. главный и второстепенные;
- Г. основной и производные.

2. Главная цель менеджмента любой организации –

- А. повышение результативности и эффективности работы фирмы;
- Б. занятие руководящих постов в организации.

3. Началом всякой управленческой деятельности является:

- А. приказы;
- Б. бюджетное планирование;
- В. целеполагание;
- Г. контроль.

4. На какие изменения реагирует менеджмент, как система гибкого управления?

- А. во внешней среде;
- Б. во внутренней среде;
- В. во внешней и внутренней среде.

5. К какой школе менеджмента относится Г.Эмерсон, Ф. Тейлор, супруги Гилбрет?

- А. школа человеческих отношений;
- Б. школа научного менеджмента;
- В. ситуационная школа

6. Кто был основателем административной школы?

- А. Д. Медведев;
- Б. А.Файоль;
- В. Майкл Джексон

7. Что понимал основатель классической школы управления Анри Файоль под единомыслием?

- А. за выполнение одной задачи должен отвечать один менеджер;
- Б. один подчиненный должен подчиняться только одному руководителю.

8. «Отцом научного управления» часто называют:

А. А. Файоля – он опубликовал книгу «Общее и промышленное управление», где сформулированы принципы управления, в том числе разделение труда и единство командования;

Б. Фрэнка и Лилиан Гилбертов – они выделили семнадцать основных микродвижений рабочих, назвав их тербллагами; а также они разработали метод анализа микродвижений, в основу которого была положена кинограмма движений рабочего;

В. Ф. Тейлора - он пытался обосновать дневную норму рабочего методами хронометража и изучения его трудовых движений;

Г. Г. Ганта – он создал график, [который позволял планировать](#), распределять и проверять работу. Этот график явился предшественником системы сетевого планирования ПЕРТ, в которой сейчас используют ЭВМ. Он же знаменит своей системой материального

стимулирования за выполненное задание.

9. Основоположник «Школы научного управления» – ...

А. М. Горбачев;

Б. Ч.Бэббидж

В. Ф.Тейлор

10. Родоначальник «Школы человеческих отношений» - это...

А. Элтон Мэйо;

Б. И. Ньютон;

В. Ф. Энгельс.

11. Он выделил в административной функции 5 элементов:

А. А. Файоль;

Б. Л. Толстой;

В. А. Нобель.

12. Один из первых исследователей в области научного управления.

А. Ф.Тейлор;

Б. Рейвен;

В. К. Маркс.

13. Разработка принципов и функций управления является достижением:

А. школы научного управления;

Б. бихевиоризма;

В. классической школы управления;

Г. школы человеческих отношений.

14. Человек, занимающий постоянную управленческую должность и наделенный правом принимать решения по определенным видам деятельности организации:

А. предприниматель;

Б. менеджер;

В. лидер.

15. Профессиональный управляющий, руководитель, который управляет производством, организует его – это

А. менеджер;

Б. предприниматель

16. Из перечисленных менеджеров: 1. Генеральный директор и члены правления. 2. Руководители самостоятельных органов. 3. Руководители цехов. К высшему звену управления относятся:

А. 1, 2;

Б. 1;

В. 1, 2, 3

17. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители

А. среднего уровня;

Б. низшего уровня;

В. высшего, среднего и низшего уровня

Г. высшего уровня

18. Мотивация – это...

А. совокупность приемов и способов поведения

Б. совокупность элементов, связанных между собой

В. побуждение человека или группы людей, у каждого из которых есть свои собственные потребности к работе по достижению целей

Г. совокупность основных руководящих ориентиров, которым необходимо следовать в управленческой деятельности

19.Функция “контроль “ включает в себя:

А. определение ресурсов

В. определение и выбор целей организации

- C. отбор, обучение кадров
D. **установление стандартов, сравнение выполненной работы со стандартами**
20. Что не включает в себя функция планирования?
A. выбор целей и постановку задач планирования
B. **материальное вознаграждение**
C. определение стратегии
D. определение миссии
21. Что не относится к факторам внешней среды косвенного воздействия?
1. технологии и НТП
2. **трудовые ресурсы**
3. состояние экономики
4. социокультурные политические факторы
22. «Мозговая атака» относится к управленческим решениям:
1. **коллективным**
2. единоличным
3. рутинным
4. стандартным
23. Интуитивные решения:
1. это выбор, обусловленный знаниями и накопленным опытом
2. **это выбор, сделанный только на основе того, что он правильный**
3. это выбор, сделанный на основе аналитического процесса
4. это коллективный выбор
24. Под принятием решения понимается:
1. способ побуждения людей для достижения определенных целей
2. процесс формирования альтернатив
3. процесс обмена информацией между двумя и более субъектами
4. **сознательный выбор действий из имеющихся альтернатив для достижения желаемых результатов**
25. Сколько по времени длится процесс «мозговая атака»:
1. 30мин
2. **1,5 часа**
3. 4 часа
4. 10 часов
26. Делегирование полномочий можно определить как:
1. **процесс, при котором руководители поручают часть своих прав людям, ответственным перед ним, тем самым, преумножая свою власть**
2. способ побуждения людей для достижения поставленной цели
3. совокупность работников аппарата управления, которые находятся на одном управленческом уровне
4. разработка планов на перспективу

УК-5

1. Вероятность будет определена объективно, в том случае если:
а) поступит достаточно информации для того, чтобы прогноз оказался статистически достоверным +
б) при определении вероятности будут использованы научные методы
в) будут произведены дополнительные исследования
2. Как правило, одного лишь суждения будет недостаточно для принятия решения:
а) когда ситуация не дает достаточно информации
б) когда ситуация уникальна или очень сложна +
в) когда ситуация довольно проста

3. Вероятность неуплаты заемщиком основного долга и процентов, причитающихся кредитору, представляет собой такой риск:

- а) процентный
- б) банкротства
- в) кредитный +

4. Как называется отношение числа появлений случайного события к общему числу наблюдений:

- а) частота +
- б) дисперсия
- в) вероятность

5. Результат реализации определенной последовательности шагов или действий, подобных тем, что предпринимаются при решении математического уравнения:

- а) жесткое решение
- б) незапрограммированное решение
- в) запрограммированное решение +

6. Необходимость соблюдения четкой причинно-следственной связи общественного развития, преемственность, непротиворечивость развития:

- а) всесторонняя обоснованность решения
- б) согласованность решения с принятыми ранее решениями +
- в) необходимая полнота содержания решения

7. Как называется противоречивость, неточность, неполноценность исходной информации; неоднозначность целей, способов их достижения и последствий принимаемых решений:

- а) вероятность
- б) случайность
- в) неопределенность +

8. Как называют совокупность элементов организации, необходимых для решения и обеспечения выполнения управленческих задач:

- а) системой управления +
- б) органом управления
- в) аппаратом управления

9. Работодатели, как правило, придают большое значение опыту при найме на работу, потому что:

- а) опыт позволяет принимать решения рационально
- б) опыт позволяет принимать решения с минимальными затратами
- в) суждение на основе опыта является основой множества повседневных управленческих решений +

10. Как называются риски, связанные с убытком по причине задержки платежей, отказа от платежа в период транспортировки товара, непоставки товара:

- а) процентными
- б) транспортными +
- в) имущественными

11. Теорема Неймана говорит:

- а) о существовании решений в смешанных стратегиях +
- б) о свойствах оптимальных чистых стратегий
- в) о поиске оптимальных чистых стратегий

12. Оптимальные решения, полученные с учетом и без учета дисконтирования:

- а) несопоставимы
- б) могут различаться +
- в) всегда совпадают

13. В качестве обобщенного критерия часто используется:

- а) сумма отдельных показателей +
- б) частное от деления отдельных показателей

- в) произведение отдельных показателей
14. В задаче о продуктивном наборе критерием оптимальности являются требования:
- а) минимального объема
 - б) минимального веса
 - в) минимальной цены +
15. В задаче о продуктивном наборе критерием оптимальности являются требования:
- а) максимальной калорийности +
 - б) минимального объема
 - в) минимального веса
16. Транспортная задача сводится к такой задаче:
- а) в условиях неопределенности
 - б) линейного программирования +
 - в) многокритериальной оптимизации
17. Поведение марковского процесса на долгосрочном горизонте планирования характеризует его ... от начального состояния системы:
- а) линейную зависимость
 - б) случайную зависимость
 - в) независимость +
18. Графическое решение игры – это нахождение решения игры посредством:
- а) проведения интерполирующей кривой через точки платежной матрицы
 - б) построения огибающей значений платежной матрицы на координатной плоскости
 - в) представления данных в виде линий на координатной плоскости +
19. Метод компромиссов используется в задачах:
- а) статистического анализа
 - б) линейного программирования
 - в) многокритериальной оптимизации +
20. Это является численным выражением предпочтения:
- а) вероятность
 - б) полезность +
 - в) математическое ожидание
21. Приемственность, непротиворечивость развития, необходимость соблюдения четкой причинно-следственной связи общественного развития:
- а) согласованность решения с принятыми ранее решениями +
 - б) необходимая полнота содержания решения
 - в) всесторонняя обоснованность решения
22. Интуитивные решения в организациях принимаются обычно:
- а) менеджерами низшего звена
 - б) представителями высшего эшелона власти +
 - в) руководителями всех уровней власти в равной степени
23. То, что принятое решение не должно ни отставать, ни опережать потребности и задачи социально-экономической системы, означает:
- а) всестороннюю обоснованность решения
 - б) согласованность решения с принятыми ранее решениями
 - в) своевременность решения +
24. Прогнозирование, организация, регулирование, координация, стимулирование, контроль риска в риск-менеджменте, относится к функциям:
- а) организации риск-менеджмента
 - б) субъекта управления +
 - в) объекта управления
25. Учет фактора времени в некоторых случаях заставляет руководителей опираться на:
- а) консультации у специалистов
 - б) научные методы принятия решений

- в) суждение или даже интуицию +
26. Строгое соблюдение субъектом управления тех прав и полномочий, которые ему предоставлены высшим уровнем управления:
- а) необходимая полнота содержания решения
 - б) полномочность решения +
 - в) всесторонняя обоснованность решения
27. Состоянию, когда в результате деятельности фирма рискует частью или всей величиной чистой прибыли, соответствует область:
- а) минимального риска +
 - б) приемлемого риска
 - в) повышенного риска
28. Проблемы, в которых не всегда просматриваются условия, факторы, причинно-следственные связи:
- а) хорошо структурированные проблемы
 - б) неструктурированные проблемы
 - в) слабо структурированные проблемы +
29. Все виды рисков, связанные с конкурентной инвестицией, относятся к таким рискам:
- а) несистематическим +
 - б) систематическим
 - в) спекулятивным
30. Изначально определяет действия человека и влияет на принимаемые им решения его:
- а) интересы
 - б) система ценностей +
 - в) свобода воли

УК-6

1. Мотивация трудовой деятельности – это
- А. Система действий по активизации мотивов трудовой деятельности работников организации, для достижения целей организации.
- Б. Создание среды обогащенной стимулами и возможностями, в которой человек актуализирует свои мотивы, удовлетворяет свои потребности, и при этом достигаются цели организации.
- В. Вид поведения, при котором человек видоизменяет предметы природы и приспособливает их для удовлетворения своих потребностей.
2. В целом процесс мотивации можно разбить на _____ основных этапа:
- А. Три.
 - Б. Четыре.
 - В. Пять.
3. Выделяется следующие уровни удовлетворения потребностей:
- А. Реальный.
 - Б. Нормальный.
 - В. Уровень роскоши.
4. Написание диссертации, публикация книги, авторское изобретение, съемка фильма, получение второго образования относится к основной форме стимулов:
- А. Моральное поощрение.
 - Б. Принуждение.
 - В. Самоутверждение.
5. Ключевыми положениями теории Х являются:
- А. В мотивах человека преобладают биологические потребности.
 - Б. В мотивах людей преобладают социальные потребности и желание хорошо работать.

В. В мотивах людей сочетаются социальные и биологические потребности.

6. Ключевые положения теории «Z»:

А. Средний человек предпочитает, чтобы им управляли, старается не брать на себя ответственности, имеет относительно низкие амбиции и желает находиться в безопасной ситуации.

Б. Должна существовать индивидуальная ответственность за результаты труда.

В. Ответственность и обязательства по отношению к целям организации зависят от вознаграждения, получаемого за результаты труда. Наиболее важным вознаграждением является то, которое связано с удовлетворением потребностей в самовыражении.

7. Потребности более высокого уровня начинают активно воздействовать на человека после того, как в общем удовлетворены потребности более низкого уровня - это исходное положение:

А. Теории потребностей Маслоу.

Б. Теории потребностей: существования, связи и роста Альдерфера.

В. Теории приобретенных потребностей Макклелланда.

8. Мотивирующими факторами согласно двухфакторной теории Ф.Герцберга являются:

А. Заработная плата.

Б. Межличностные отношения в коллективе.

В. Продвижение по службе.

9. Какие теории мотивации раскрывают, при каких условиях и каким образом проявляется активность в труде и объясняют действие «механизма мотивации»:

А. Процессуальные.

Б. Содержательные.

В. Элементарные.

10. Согласно какой мотивация понимается как произведение Затраты-Результаты X Результаты-Вознаграждения X Валентность:

А. Теории справедливости Адамса.

Б. Теории ожидания Врума.

В. Теории Портера-Лоулера.

11. Партиципативное управление позволяет:

А. Связать мотивы, стимулы и потребности людей, работающих в группах, на основе разнообразных форм самоуправления трудовых коллективов.

Б. Установить соотношение между вознаграждением и результатами, т.е. человек удовлетворяет свои потребности посредством вознаграждений за достигнутые результаты.

В. Определить, что активная потребность не единственное необходимое условие мотивации человека к достижению определенной цели.

12. Потребности подразделяются на:

А. Материальные и духовные.

Б. Материальные и социальные.

В. Материальные, социальные и духовные.

13. Ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность это:

А. Потребность.

Б. Побуждение.

В. Мотив.

14. Мотив труда возникает в сознании человека как вершина логической цепи:

А. Потребности → интересы → мотивы труда.

Б. Потребности организации → интересы организации → стимулы труда.

В. Потребности организации → интересы → мотивы труда.

15. Мотивы труда делятся на:

А. Материальные и социальные.

Б. Материальные и духовные.

В. Материальные, социальные и духовные.

16. Коренная задача стимулирования труда в организациях состоит в том, чтобы:
- А. Система стимулов соответствовала системе мотивов труда работников и оперативно учитывала изменения в последней.
 - Б. Показывать степень заинтересованности (готовности) работника в использовании своего трудового потенциала.
 - В. Меняя состав стимулов трудаорганизация тем самым оказывала влияние и на состав мотивов труда персонала.
17. Пороговое значение стимула — это:
- А. Совокупность средств, ценностей и отношений, которыми владеет организация и которыми пользуется руководитель с целью повысить эффективность или производительность труда персонала.
 - Б. Некий уровень стимула по содержанию, величине и времени, который способен преодолеть безразличие человека к стимулу и, соответственно, вызывает положительный отклик на его воздействие.
 - В. Некий уровень стимула по содержанию, величине и времени, который способен преодолеть безразличие человека к стимулу и, соответственно, но не вызывает положительный отклик на его воздействие.
18. По уровню воздействия стимулы бывают:
- А. Внешние и внутренние.
 - Б. Слабые, средней силы, сильные.
 - В. Прямые и косвенные.
19. Формой материального неденежного стимулирования является:
- А. Участие в акционерном капитале.
 - Б. Программа медицинского обслуживания.
 - В. Стимулирование свободным временем.
20. Заработная плата призвана выполнять в рыночной экономике основные функции:
- А. Воспроизводственную, стимулирующую, регулирующую.
 - Б. Социальную, стимулирующую, регулирующую.
 - В. Воспроизводственную, стимулирующую, социальную.
21. Установление социального пакета сотрудникам в организациях может базироваться:
- А. На основе заслуг, ранжирования значимости льгот, принципа «кафетерия» или «меню».
 - Б. На основе стажа работы, ранжирования значимости льгот, принципа «кафетерия» или «меню».
 - В. На основе заслуг, ранжирования значимости льгот, дифференциации отношения к различным должностным и профессиональным категориям персонала.
22. Структура оплаты труда может быть представлена следующим образом:
- А. Основная заработная плата, дополнительная заработная плата, вознаграждение за конечный результат, бонусы, материальная помощь.
 - Б. Основная заработная плата, дополнительная заработная плата, бенефиты, премия за основные результаты, материальная помощь.
 - В. Основная заработная плата, дополнительная заработная плата, вознаграждение за конечный результат, премия за основные результаты, материальная помощь.
23. Заработная плата, включающая различные виды доплат, надбавок и компенсаций за дифференцированные условия труда и квалификацию работника является:
- А. Дополнительной.
 - Б. Основной.
 - В. Бенефиты.
24. Тарифная система представляет собой:
- А. Цену рабочей силы, соответствующую стоимости предметов потребления и услуг, которые обеспечивают воспроизводство рабочей силы, удовлетворяя материальные и духовные потребности работника и членов его семьи.

Б. Совокупность нормативов, с помощью которых осуществляется регулирование заработной платы различных категорий персонала.

В. Минимальный размер оплаты труда при условии отработки необходимого количества рабочего времени, стимулирует рост профессионального мастерства и повышение квалификации работника.

25. Основными направлениями нематериального стимулирования персонала являются:

А. Организационное стимулирование.

Б. Стимулирование свободным временем.

В. Программы, связанные с воспитанием и обучением детей.

26. Вовлечение в управление организацией осуществляется разнообразными средствами, среди которых:

А. Оперативная смена (ротация) рабочих мест, операций и совмещение профессий.

Б. Активизация деятельности персонала в целях побуждения раскрывать собственный творческий потенциал, создание мотивирующей рабочей среды.

В. Делегирование ответственности.

27. Форма перераспределения рабочего времени — разделение работ — это:

А. Модель организационного стимулирования.

Б. Модель сжатой рабочей недели.

В. Модель гибкого рабочего времени.

28. Основными показателями работы управленческого персонала в программах материального стимулирования являются:

А. Долгосрочный рост.

Б. Краткосрочная прибыль.

В. Качество выполнения работы.

29. Поощрительные выплаты по результатам деятельности предусматривают премиальные наличные выплаты тем менеджерам, которые достигают успехов при выполнении задач, связанных с:

А. Особыми видами деятельности.

Б. Качеством работы и используется как единственный решающий фактор в решении о денежных вознаграждениях.

В. С этикой поведения.

ПК-2.3

1. Один из общих методов исследования организационной культуры:

а) системный +

б) анализ

в) дискуссия

2. Культура «усердной работы» по Т. Дилу и А. Кеннеди предполагает:

а) высокая степень риска и медленная обратная связь

б) риск невелик, быстрая обратная связь, поощрение работников +

в) слабая обратная связь, постоянное поощрение сотрудников

3. Один из общих методов исследования организационной культуры:

а) культурологический

б) дискуссия

в) антропологический +

4. Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит опыт сотрудников:

а) культура Афины +

б) культура Зевса

в) культура Аполлона

5. Один из общих методов исследования организационной культуры:

а) культурологический

б) анализ

в) социологический +

6. Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежат бюрократические принципы:

- а) культура Гермеса
- б) культура Аполлона +
- в) культура Зевса

7. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- а) увольнении персонала
- б) привлечении к ответственности персонала
- в) адаптации персонала +

8. Как называется по С. Ханди культура, в основе которой лежит приоритет личной власти:

- а) культура Зевса +
- б) культура Афины
- в) культура Зевса

9. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- а) взыскании с персонала штрафа
- б) отборе персонала
- в) мотивации персонала +

10. Как называется характеристика социально-профессиональных качеств специалиста:

- а) профессиональное отношение
- б) профессиональная культура +
- в) профессиональное сознание

11. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- а) стимулировании персонала +
- б) увольнении персонала
- в) привлечении к ответственности персонала

12. Наибольшее воздействие на культуру организации оказывает:

- а) степень риска, связанного с деятельностью организации
- б) социальное и деловое окружение, в котором она функционирует +
- в) быстрое принятие решений

13. Учитывать принципы этики в управлении персоналом необходимо при:

- а) развитии персонала +
- б) отборе персонала
- в) взыскании с персонала штрафа

14. Для изменения культуры необходима особая стратегия управления культурой в организации. Она предполагает:

- а) смену руководства
- б) оба варианта верны
- в) разработку специальных предложений и мер +

15. Под профессиональной этикой понимается:

а) конкретный набор норм, или кодекс поведения, которым руководствуются лица, принимающие решения, играя различные профессиональные роли +

- б) исследование специфики моральных отношений внутри организаций
- в) моральные отношения между субъектами, обладающими одинаковыми характеристиками

16. Анализ человеческих ценностей позволяет условно разделить их на две основные группы:

- а) материальные и духовные ценности
- б) ценности благосостояния и прочие ценности +
- в) индивидуальные и прочие ценности

17. К основным областям регулирования макроэтики относятся:

- а) отношения между организациями

б) отношения между организациями и потребителями

в) отношения между организациями и государством +

18. Культура «крутых ставок» по Т. Дилу и А. Кеннеди предполагает:

а) мир индивидуалистов, сильно рискующих и быстро получающих обратную связь

б) высокая степень риска и медленная обратная связь +

в) риск невелик, быстрая обратная связь, поощрение работников

19. К основным положениям, на которых базируется современная деловая этика, относятся:

а) повышение характеристик этичности сотрудников организации

б) влияние деловой этики на усиление корпоративного духа

в) создание материальных ценностей во всем многообразии форм +

20. Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:

а) экспертный опрос

б) тест +

в) включенное наблюдение

21. К основным этическим проблемам деловой жизни относится:

а) низкое качество работы и товаров +

б) жесткие цены

в) создание союзов в надежде на счастливую случайность

22. Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:

а) интервью

б) анкетный опрос +

в) экспертный опрос

23. Организационная культура относится к управлению персоналом как:

а) причина к следствию

б) общее к частному

в) целое к части +

24. Диагностика организационной культуры возможна следующим методом:

а) интервью

б) анализ документов +

в) включенное наблюдение

25. Исследования Г. Хофштеде посвящены:

а) выявлению аспектов организационной культуры

б) анализу организационной культуры

в) диагностике организационной культуры +

26. При диагностике организационной культуры учитывается мнение:

а) клиентов компании

б) сотрудников компании +

в) практикантов

27. Изменение организационной культуры включает в себя:

а) смена организационной символики и обрядности +

б) смена акцентов в кадровой политике

в) изменение критерия стимулирования

28. При диагностике организационной культуры изучаются следующие ориентации компании:

а) на коммуникации

б) на издержки

в) на сотрудников +

29. Оценка организационной культуры возможна на основе:

а) ценностей компании +

б) клиентов компании

в) миссии развития компании

30. При диагностике организационной культуры изучаются следующие ориентации компании:
- а) на технологию
 - б) на компанию +
 - в) на клиентов
31. “Малый разговор” в деловой коммуникации ведется в рамках:
- а) Профессиональных интересов партнеров
 - б) Личностных, неделовых интересов партнеров +
 - в) Деловых интересов партнеров
32. Адресат манипуляции в деловом общении – это:
- а) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие +
 - б) Партнер, на которого направлено манипулятивное воздействие
 - в) Партнер, который использует манипулятивные приемы психологического воздействия
33. Атрибуцией называется:
- а) Стремление человека быть в обществе других людей
 - б) Приписывание определенным группам людей специфических черт
 - в) Интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов поведения других людей
34. В ценностно – ориентированных манипулятивных технологиях делового общения мишенью психологического воздействия являются:
- а) Ценностные установки партнера – адресата +
 - б) Духовные идеалы партнера – адресата
 - в) Потребности и склонности партнера – адресата
35. Вербальные коммуникации осуществляются с помощью:
- а) Определенного темпа речи
 - б) Информационных технологий
 - в) Устной речи +
36. Все люди делятся на:
- а) Сенсорики и интуиты
 - б) Экстраверты и интраверты
 - в) оба варианта верны +
37. Деловой стиль взаимодействия партнеров включает:
- а) Признание ценности и значимости поведенческих действий друг друга +
 - б) Ослабление контроля за социально-статусными и этикетными нормами
 - в) Рациональное использование партнерами поддерживающих техник
38. Деловые партнеры с визуальной модальностью мыслят преимущественно:
- а) Тактильными образами
 - б) Зрительными образами +
 - в) Аудиальными образами
39. Информационно – силовое обеспечение манипулятора в манипулятивных технологиях делового общения складывается из совокупного взаимодействия:
- а) Когнитивно – рациональных сил адресата психологического воздействия
 - б) Статусно – ресурсных сил манипулятора
 - в) Личностно – психологических сил манипулятора +
40. К механизмам манипулятивного воздействия относятся:
- а) Механизмы присоединения и внедрения, которые использует манипулятор
 - б) Психические автоматизмы и комплексы адресата манипуляции +
 - в) Потребности, склонности, мотивации адресата манипуляции
41. К наиболее применяемым в технологиях делового общения техникам активной антиманипулятивной защиты можно отнести:
- а) Использование партнером – адресатом психотехнических приемов встречной манипуляции +

- б) Временное прерывание адресатом делового контакта с манипулятором
 - в) Целенаправленную тотальную психологическую атаку на манипулятора +
42. К основным манипулятивным техникам психического воздействия в деловом общении относятся техники:
- а) Убеждения
 - б) Запутывания, “Ложного вовлечения”, скрытого принуждения +
 - в) Расположения
43. К особым техникам пассивной защиты, ориентированным на отражение манипулятивного воздействия, относятся:
- а) Выстраивание партнером – адресатом смысловых и семантических барьеров с манипулятором
 - б) Дистанцирование партнера – адресата от партнера-манипулятора
 - в) оба варианта правильные +
44. К открытым вопросам в деловой коммуникации относятся:
- а) Информационные
 - б) Риторические +
 - в) Альтернативные
45. К признакам, которые свидетельствуют о наличии манипуляции в деловом общении, относятся:
- а) Неконгруэнтность коммуникативных сообщений манипулятора +
 - б) Структурная компоновка дискурсов информации, не релевантная их содержательной значимости для решения деловой проблемы +
 - в) Присутствие вербализированных и невербальных угрожающих сигналов
46. К средствам невербальной коммуникации относятся:
- а) Такетика
 - б) Проксемика, кинесика
 - в) оба варианта правильные +
47. Кинесическими средствами невербального общения выступают:
- а) Поза, мимика +
 - б) Рукопожатие
 - в) Покашливание
48. Логико-смысловое манипулирование информацией в деловом общении предлагает:
- а) Соккрытие важных смысловых дискурсов информации
 - б) Утаивание информации +
 - в) Дозирование информации
49. Манипулятивная стратегия в деловом общении реализуется как:
- а) Совокупность поведенческих действий адресата манипуляции
 - б) Система совместных поведенческих действий деловых партнеров, имеющая целью компромиссное решение деловой проблемы
 - в) Система психотехнических приемов и действий, отражающая долговременные цели манипулятора +
50. Мишени манипулятивного воздействия – это:
- а) Структурные уровни психики манипулятора
 - б) Локальные психические структуры партнера-адресата, на которые направлено манипулятивное воздействие +
 - в) Объекты, включенные в деловую ситуацию
51. Невербальными средствами общения являются:
- а) Рукопожатие, походка, взгляд +
 - б) Телефон
 - в) Электронная почта
52. Персональная дистанция в процессе общения:
- а) Свыше 350см

- б) 50 – 120см +
- в) 120 – 350см
- 53. Побудительная информация в деловой коммуникации реализуется в виде:
 - а) Просьбы, приказа, призыва +
 - б) Познавательного сообщения
 - в) Электронной почты
- 54. Прием направленного критического слушания целесообразно использовать в деловых ситуациях, связанных с:
 - а) Обсуждением каких-либо инновационных проектов
 - б) Дискуссионным обсуждением проблем +
 - в) Выслушиванием жалоб клиентов
- 55. Проксемическими характеристиками невербального общения являются:
 - а) Похлопывание по спине
 - б) Мимика
 - в) Дистанция между общающимися, угол общения партнеров +
- 56. Просодическими средствами невербального общения выступают:
 - а) Дистанция между общающимися
 - б) Интонация, громкость голоса +
 - в) Жесты
- 57. К техникам малого разговора, применяемого в деловой коммуникации, относятся:
 - а) Интересный, увлекательный рассказ, позитивные констатации событий или фактов, интересующих партнера
 - б) Цитирование высказываний партнера о его увлечениях, хобби, высказывания – ссылки с приятными ассоциациями для партнера
 - в) оба варианта правильные +
- 58. Манипулятивные технологии делового общения — это такие технологии, в которых присутствуют:
 - а) Психотехнические приемы манипулирования, техники расположения и убеждения по отношению к партнеру — адресату воздействия +
 - б) Открытое принуждение партнера к каким – либо поведенческим действиям
 - в) Скрытое психологическое воздействие на делового партнера +
- 59. Общение – это:
 - а) Процесс передачи информации, процесс установления контактов между людьми
 - б) Процесс формирования и развития личности
 - в) оба варианта правильные +
- 60. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:
 - а) Уважительность
 - б) Эгоизм +
 - в) Доброжелательность

2 Вопросы в открытой форме

1. Дайте определение: мотивация – это....
2. Административные полномочия базируется на делегировании различных функций _____.
3. _____ — это то, что возникает и находится внутри человека, что достаточно общее для разных людей, но в то же время имеет определенное индивидуальное проявление у каждого человека.

3 Вопросы на установление последовательности

Последовательность пирамиды потребностей по А. Маслоу:

- 1) потребности в принадлежности;
- 2) потребности в безопасности;

- 3) физиологические потребности;
- 4) потребности самовыражения;
- 5) потребности признания.

4 Вопросы на установление соответствия

Установите соответствие между методом управления и их характеристиками

1. экономические	А. административные
2. социально-психологические	Б. воспитательные
3. организационно-распорядительные	В. направлены на получение прибыли
4. хозяйственные	Г. делегирование

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1. Определите последовательность действий предпринимателя для открытия (магазина «Продукты»; пиццерии «Пицца Пик»; гостиницы).

№ п/п	Действия	Последовательность
1.	Сбор и анализ информации	
2.	Подбор команды единомышленников	
3.	Прогнозные расчеты	
4.	Постановка целей	
5.	Принятие решения об открытии дела, подготовка документов	
6.	Выбор сферы деятельности	
7.	Определение путей финансирования, снабжения кадрового обеспечения	

Дайте пояснения. Назовите коллективные методы принятия решений, раскройте сущность метода «Мозговая атака».

Компетентностно-ориентированная задача № 2. В процессе жизнедеятельности люди стремятся удовлетворить различные потребности, основными из которых являются:

- 1) обеспечить материальный комфорт;
- 2) избегать неприятностей;
- 3) заработать на жизнь;
- 4) обеспечить положение в обществе;
- 5) покупать хорошие вещи;
- 6) завоевать признание и уважение.

Назовите виды потребностей. Определите, какие из предложенных в ситуации потребностей являются для Вас приоритетными. Постройте лестницу потребностей А. Маслоу и расположите свои потребности на ступенях лестницы, сделайте вывод. Какова роль руководителя в мотивации деятельности работников?

Компетентностно-ориентированная задача № 3. Коммерческий отдел райпо постоянно обеспечивал бесперебойную поставку товаров широкого ассортимента, проводил ярмарки, презентации, выставки-продажи, предлагал различные методы стимулирования торговли, что прямо влияло на рост объема продаж.

Коллектив отдела систематически поощрялся денежными премиями, которые в отделе распределял начальник поровну между всеми сотрудниками. Неожиданно главный специалист отдела Н.С. Петрова подает заявление об уходе, не объяснив причины. Ведущий специалист по кадровой работе райпо попытался прояснить ситуацию в беседе с одной из старейших сотрудниц коммерческого отдела и вот что выяснил: Н.С. Петрова – самый инициативный сотрудник отдела, специалист высокой квалификации, умеет оценивать рынок продавца, выбрать выгодного поставщика. В общем, сама не сидела на месте и хотела, чтобы все сотрудники также относились к работе. Хорошая оценка работы всего отдела – это целиком ее заслуга. Материальное же вознаграждение за ее труд было одинаковым, как у всех остальных сотрудников.

Оцените мотивационное поведение Н.С. Петрова. Какая теория мотивации объясняет такое поведение? Каким документом должно определяться премирование работников? Какое значение имеет принцип стимулирования в практике работы?

Компетентностно-ориентированная задача № 4. У руководителя производственного объединения в кабинете находится представитель завода, которому объединение поставляет ряд изделий и с которым сложились многолетние хорошие отношения. Он просит несколько изменить номенклатуру и сроки поставок, объясняет необходимость этого и передает соответствующее письмо. Не обладая достаточной информацией по существу вопроса, искренне желая помочь потребителю и в то же время не желая его безосновательно обнадеживать, директор оставляет письмо у себя, обещая разобраться и помочь. Какие действия предпримет руководитель в процессе работы по данному вопросу?

Компетентностно-ориентированная задача № 5. На одном из предприятий по итогам работы за год текучесть кадров увеличилась в 2 раза. На собрании трудового коллектива отмечалось, что на предприятии плохие условия труда, быта, погрузо-разгрузочные работы выполняются ручным способом, плохой микроклимат. Директор базы издал приказ, в котором за рост текучести кадров старшему инспектору по кадрам М.И. Петровой был объявлен

выговор.

Проанализируйте действия директора: Правильно ли было принято решение? Назовите причины роста текучести кадров. Какие мероприятия по закреплению работников предприятия Вы предложите? Распределите функции по выполнению намеченных мероприятий между директором и инспектором по кадрам.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.