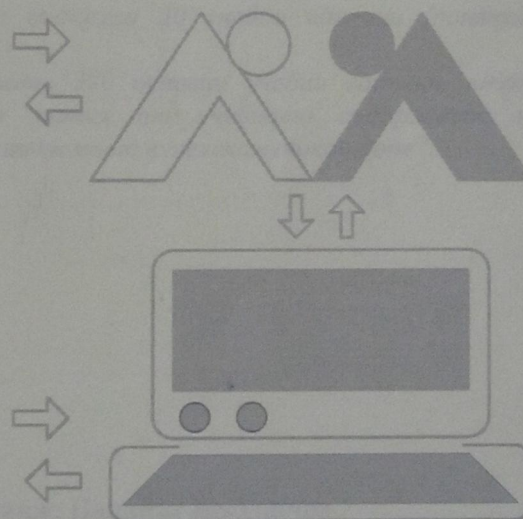


Панайот Ганчев

Гергана Христова

**УЧЕБНИ ТЕСТОВЕ
ЗА САМОПОДГОТОВКА
по
“МАРКЕТИНГ И МЕНИДЖМЪНТ
В ТЕЛЕКОМУНИКАЦИИТЕ”**



София
2011

СЪДЪРЖАНИЕ

Тема 1. Организации, телекомуникационни организации, вътрешна и външна среда:			
Тестове за самоподготовка:	1.1. Организации и телекомуникационни организации		4
	1.2. Вътрешна и външна среда на организацията		5
Тема 2. Развитие на подходите в мениджмънта:			
Тестове за самоподготовка:	2.1. Класификация и традиционни подходи в мениджмънта		6
	2.2. Съвременни подходи в мениджмънта и мениджмънт на организации		7
Тема 3. Процесов подход в мениджмънта:			
Тест за самоподготовка:	3.1. Комуникационен процес		8
	3.2. Процеси на вземане на решения в мениджмънта		9
Тема 4. Функционален подход в мениджмънта:			
Тестове за самоподготовка:	4.1. Функция планиране в мениджмънта		10
	4.2. Функция организиране в мениджмънта		11
	4.3. Традиционни и съвременни организационни структури на мениджмънт		12
	4.4. Функция контролиране в мениджмънта		13
	4.5. Функция ръководене в мениджмънта		14
- Тема 5. Маркетингов подход в мениджмънта:			
Тест за самоподготовка:	5.1. Маркетингов подход в мениджмънта		15
- Тема 6. Мениджмънт на качеството:			
Тест за самоподготовка:	6.1. Мениджмънт на качеството		16
- Тема 7. Мениджмънт на проекти:			
Тест за самоподготовка:	7.1. Мениджмънт на проекти		17

Тест за самоподготовка 1.1. – ММ в Тк

ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННИ ОРГАНИЗАЦИИ

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорите с ДА или НЕ):

- н 1. Организацията е обект на стопанска дейност.
- не 2. Организацията е самостоятелна, независима, затворена система.
- Δ 3. Основна цел на организацията е задоволяване на индивидуални и/или обществени потребности.
- Δ 4. Организацията е група от хора работещи координирано и съвместно за постигането на обща цел или цели.
- 5. Стоката на телекомуникационните организации е с адресиран потребител и дефинирано време на потребление.
- не 6. Според Търговския закон фирма и предприятие е едно и също.
- 7. Услугите, които предлагат телекомуникационните организации, са основни и допълнителни.
- 8. Иновационната дейност води до създаване на нови и усъвършенстване на съществуващи стоки.
- 9. Двустранните връзки на организацията с външната среда се осъществяват посредством търговската ѝ дейност.
- 10. Вътрешната среда на организацията се изразява в разделение на труда между сътрудниците ѝ.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорите с а, б или в):

- 1. Коя от посочените характеристики не е присъща на телекомуникационната организация:
 - а) има най-малко една основна цел;
 - б) трансформира природни ресурси;
 - в) произвежда продукти или извършва услуги.
- 2. Според Търговския закон организацията не е:
 - а) фирма;
 - б) дружество;
 - в) предприятие.
- 3. Големината на организацията не зависи от:
 - а) стопанските ѝ цели;
 - б) стойността на дълготрайните ѝ активи;
 - в) годишния ѝ оборот.
- 4. На входа на организацията постъпват следните основни ресурси:
 - а) финансови, веществени, енергетични, човешки и информационни;
 - б) финансови, технологични и материални;
 - в) комуникационни връзки, веществено-енергетични и човешки ресурси.
- 5. Ресурсите на организацията:
 - а) се създават във вътрешната ѝ среда;
 - б) се придобиват възмездно от външната среда;
 - в) се използват от вътрешната ѝ среда.
- 6. Стопанската организация не е:
 - а) производствено предприятие;
 - б) организация с идеални цели и стопанска дейност;
 - в) търговска организация.
- 7. Сложността на организацията се измерва с:
 - а) голям годишен оборот;
 - б) интегрираните компоненти и връзките между тях;
 - в) многообразието на стопанската дейност.
- 8. Индивидуалността на вътрешната среда не се определя от:
 - а) спецификата на стопанската дейност;
 - б) икономическите условия;
 - в) организационната култура.
- 9. Зависимостта на организацията от външната среда е:
 - а) ресурсна;
 - б) пазарна;
 - в) комплексна.
- 10. Управленските дейности в организацията не се осъществяват чрез:
 - а) вертикално разделение на труда;
 - б) хоризонтално разделение на труда;
 - в) диверсификация.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------------|
| А) предприятие | Г) синергетично правило | Ж) организация |
| Б) фирма | Д) иновационна дейност | З) производствена дейност |
| В) търговска дейност | Е) формална организация | И) цел |
| | | К) пазар на организацията |

- ч 1. Желано крайно състояние.
- Δ 2. Дейност по създаване на нови и усъвършенстване на съществуващи стоки (продукти и/или услуги).
- Г 3. Обединяване на усилията и ресурсите за постигане на по-висок взаимноизгоден стопански ефект.
- Δ 4. Съвкупност от права, задължения и фактически отношения.
- Δ 5. Наименование под което търговеца упражнява избраната от него стопанска дейност.
- Δ 6. Група от хора работещи съвместно и координирано за постигането на стопански цели.
- е 7. Организация, подчинена на външни и вътрешни правила и създадена целенасочено.
- б 8. Закупуване на стока с цел продажба в закупеното или преработеното състояние.
- к 9. Потребителите на организацията.
- З 10. Трансформиране на входящите ресурси в стоки.

Тест за самоподготовка 1.2. – ММ в Тк

ВЪТРЕШНА И ВЪНШНА СРЕДА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорете с ДА или НЕ):

1. Вътрешната среда е съвкупност от съвместно функциониращи компоненти, обединени в организацията.
2. Основни променливи на вътрешната среда са: ресурсите, целите, сътрудниците, технологията и стоките.
3. Променливите на вътрешната среда са независими една от друга и не си влияят помежду си.
4. Разнообразието на целите на организацията се определя от степента на диверсификация на ресурсите и процесите.
5. Променливите на вътрешната среда могат да се планират, организират и контролират от мениджърите.
6. Външната среда е съвкупност от външни условия и ограничения, при които организацията функционира.
7. Организацията може пряко да влияе върху факторите на външната среда.
8. Сложността на външната среда се определя от броя на влияещите върху дейността на организацията фактори.
9. Динамиката на външната среда се определя посредством продължителност и интензивност на въздействието.
10. Мениджмънтът на организацията не може да изследва, оценява и анализира факторите на външната ѝ среда.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорете с а, б или в):

1. Променливите на вътрешната среда са:
а) цели, сътрудници, стоки, технология и задачи;
б) цели, сътрудници, структура, задачи и технология;
в) цели, сътрудници, технология, задачи и ресурси.
2. Променливите на вътрешната среда са управляеми от гледна точка на това, че се:
а) планират и контролират;
б) планират, организират и координират;
в) планират, организират и контролират.
3. Технологията като променлива на вътрешната среда на организацията може да бъде за:
а) дискретни и непрекъснати процеси;
б) производствени, управленски и информационни процеси;
в) единично, серийно и непрекъснато производство.
4. Сътрудниците като променлива на вътрешната среда на организацията се характеризират с:
а) способности, потребности, ценности, очаквания и отношение;
б) очаквания, способности и специализация;
в) образование, гледна точка, очаквания и специализация.
5. Задачите като променлива на вътрешната среда в организацията могат да бъдат:
а) работа с хора, предмети и с външната среда;
б) работа с предмети, информация и хора;
в) работа с предмети, капитали и хора.
6. Външната среда на организацията обхваща:
а) ресурсите и пазарите на организацията;
б) решенията на организациите на местната и държавната власт;
в) индивидите, организациите и институциите и техните действия и решения.
7. Външни фактори с пряко действие са:
а) политическата ситуация и икономическите условия;
б) технологично развитие и социокултурни отношения;
в) нормативно-законовата уредба и потребителите.
8. Външни фактори с косвено въздействие са:
а) потребителите и доставчиците;
б) регионалните отношения;
в) конкурентите и нормативно-законовата уредба.
9. Трите съществени характеристики на външната среда са:
а) неопределеност, сложност и динамика;
б) прогнозируемост, взаимозависимост и стабилност;
в) сложност, съвместимост и независимост.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

А) цели	Г) технология	Ж) конкуренти
Б) структура	Д) задачи	З) потребители
В) сътрудници/персонал	Е) доставчици	И) сложност
		К) динамика

1. Организации със сходна дейност, стесняваща достъпа до съответните потребители.
2. Индивиди, организации или институции, осигуряващи необходимите ресурси за дейността на организацията.
3. Фактори на външната среда, чиито потребности задоволява организацията посредством своята дейност.
4. Определен и конкретно използван начин за изпълнение на процесите в организацията.
5. Управленски действия, които се изпълняват в определен срок, с определени ресурси, от определен сътрудник.
6. Желан краен резултат от дейността на организацията.
7. Състав на елементите в организацията и относително-постоянните връзки между тях.
8. Човешки ресурси, които постъпват от външната среда в организацията чрез подбор по определени критерии.
9. Броят на влияещите външни фактори върху дейността на организацията.
10. Скоростта, с която се променят влияещите върху дейността на организацията фактори на външната среда.

Тест за самоподготовка 2.1. - ММ в Тк

КЛАСИФИКАЦИЯ И ТРАДИЦИОННИ ПОДХОДИ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорете с ДА или НЕ):

1. Синергетичното правило изисква координирани действията на различните звена и сътрудници в организацията.
2. Развитието на управленската теория в мениджмънта е еволюционен процес.
3. Мениджмънтът развива единен общ подход в управленската теория и мениджърската практика.
4. Традиционните подходи формират основната терминология в системата от мениджърски знания.
5. Съвременните подходи формират мениджърските знания в новите глобални икономически условия.
6. Научния мениджмънт за пръв път отчита значението на мениджмънта при изпълнение на трудовата дейност.
7. 14-те принципа на мениджмънт са ядрото на психо-поведенските подходи.
8. Удовлетворяването на потребностите е основния акцент на административния подход.
9. Теоретичен принос на административния подход е дефинирането на основните функции на мениджмънт.
10. Управленският подход е разбирането за обектите на мениджмънт и начина на неговото осъществяване.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорете с а, б или в):

1. Към традиционните подходи спадат:
а) класически, количествени и съвременни подходи;
б) класически, психо-поведенски и прагматични подходи;
в) класически, прагматични и съвременни подходи.
2. Към съвременните подходи спадат:
а) прагматичен, процесов и системен;
б) психо-поведенски и ситуационен;
в) функционален (процесов), системен и ситуационен.
3. Към класическите подходи спадат:
а) научния мениджмънт, административен и количествен;
б) научния мениджмънт, административен и бюрократичен;
в) научния мениджмънт, бюрократичен и емпиричен.
4. Към психо-поведенските подходи спадат:
а) на човешките отношения и емпиричния;
б) на човешките отношения и организационното поведение;
в) организационното поведение и ситуационния.
5. Към прагматичните подходи спадат:
а) количествените и процесовия;
б) количествените и системния;
в) количествените и емпиричния.
6. Емпиричните подходи акцентират върху:
а) междоличностните отношения на сътрудниците;
б) управленската практика като източник на мениджърски умения;
в) педантичното движение на документите и информацията.
7. Психо-поведенският подход акцентира върху:
а) принудата за изпълнение на поставените задачи;
б) оптималните междоличностни взаимоотношения между сътрудниците;
в) удовлетворяването на индивидуалните потребности на сътрудниците.
8. Класическата организационна теория дефинира следните управленски функции:
а) планиране, контролиране, ръководене и координиране;
б) търговия, производство, финансиране, следене на разходите и фирмена сигурност;
в) планиране, организиране, разпореждане, координиране и контролиране.
9. Класическите подходи включват бюрократичния, защото изисква:
а) спазване на работното време;
б) йерархия, правила, лоялност и специализация на дейностите;
в) педантично движение на документите и информацията.
10. Количественият подход осигурява:
а) готови количествени управленски решения;
б) използване на класифицирани количествени данни, оптимизиране и моделиране;
в) обработване на количествени данни в информационните системи.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------|
| А) планиране | Г) ръководене | Ж) психо-поведенски подход |
| Б) организиране | Д) научен мениджмънт | З) организационно поведение |
| В) контролиране | Е) административен подход | И) бюрократичен подход |
| | | К) количествен подход |

1. Най-добрият и производителен начин на трудова дейност се определя от мениджърите.
2. Определяне на условията и начина на функциониране на организацията за постигане на целите ѝ.
3. Функциите на организацията и принципите на нейния мениджмънт са определящи.
4. Определяне на елементите, връзките между тях и тяхната промяна за ефективно функциониране на организацията.
5. Подобряване на личностната мотивация и междугруповото поведение за успешно организационно развитие.
6. Съпоставяне на получените резултати с очакваните, определяне на отклоненията и регулиране при необходимост.
7. Подобряване на индивидуалните и груповите отношения между изпълнителите и на мениджърите към тях.
8. Стимулиране и оценяване дейността на сътрудниците и мотивирането им за рационални действия.
9. Мениджмънт на организацията чрез количествено оптимизиране и моделиране на процесите.
10. Изграждане на организацията по рационални правила и мениджмънт за тяхното спазване при действието ѝ.

Тест за самоподготовка 2.2. - ММ в Тк

СЪВРЕМЕННИ ПОДХОДИ В МЕНИДЖМЪНТА И МЕНИДЖМЪНТ НА ОРГАНИЗАЦИИ

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорете с ДА или НЕ):

1. Съвременните подходи са резултат от еволюция на обектите на мениджмънт и новите идеи в мениджмънта.
2. Мениджмънтът на организацията е съвкупност от обособени, технологично и организационно свързани процеси.
3. Системният подход разглежда организацията като съвкупност от съвместно функциониращи елементи с обща цел.
4. Ситуационният подход не акцентира върху спецификата във функционирането и мениджмънта на организацията.
5. Теорията „Y“ се базира на необходимостта от принуда за изпълнение на поставените задачи и действия.
6. Теорията „X“ се базира на желанието на сътрудниците да работят отговорно, творчески и инициативно.
7. От гледна точка на мениджмънта организацията се състои от две подсистеми - управляваща и управлявана.
8. Мениджмънтът е въздействие, което повишава подредеността и функционалността на стопанската система.
9. Управляващото въздействие не се осъществява само като информационен поток.
10. Управляващата подсистема има своя цел, която се различава от общата цел на стопанската система.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорете с а, б или в):

1. Мениджмънтът, като съвкупност подредени действия на управляващия персонал, е същността на:
а) системния подход;
б) процесовия подход;
в) ситуационния подход.
2. Третирането на организацията, като функциониращи части, обединени от обща цел, е основа на:
а) процесовия подход;
б) системния подход;
в) ситуационния подход.
3. Твърдението, че действията на мениджъра зависят от оценката му за конкретна ситуация, се отнася за:
а) системния подход;
б) процесовия подход;
в) ситуационния подход.
4. В теорията „Z“ се акцентира върху:
а) сътрудникът и неговото по-нататъшно развитие и усъвършенстване;
б) сътрудникът и използването на физическия и интелектуалния му потенциал;
в) стабилното, непроменящото се състояние на сътрудниците.
5. Анализът на процеса на мениджмънт се осъществява чрез:
а) анализ на информационните носители;
б) анализ на информационните потоци по съдържание, интензивност и насоченост;
в) кодиране на информацията в управляваща и управлявана подсистема.
6. На практика мениджмънтът се осъществява чрез:
а) организационно въздействие;
б) коригиращо и целенасочено въздействие;
в) комбинация от различни управленски въздействия.
7. За управляващата подсистема управляваната е:
а) напълно познаваема;
б) относително познаваема;
в) напълно непознаваема.
8. От гледна точка на информационните потоци стопанската система е:
а) отворена система;
б) затворена система;
в) относително-затворена система.
9. Ефективността на мениджмънта се оценява чрез:
а) поведението на стопанска система;
б) съпоставяне на поведението като цел и резултат;
в) функционирането на стопанската система.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|--------------------------------|--|------------------------|
| А) правило на емергентността | Г) правило на съответстващото разнообразие | Ж) процесов подход |
| Б) правило на алтернативността | Д) правило на черната кутия | З) системен подход |
| В) правило на обратната връзка | Е) правило на вътрешното допълнение | И) ситуационен подход |
| | | К) функционален подход |

1. Ефективният мениджмънт изисква многовариантност на управленските решения.
2. Мениджмънтът на стопанската система трябва да създава компенсатори за отстраняване или намаляване на смущаващите вътрешни и външни въздействия.
3. Управляваната подсистема е относително непознаваема за субекта на мениджмънт.
4. Разнообразието в управляваната подсистема изисква съответстващо разнообразие в управляващата.
5. Управляващата подсистема чрез релевантна информация отстранява нарушенията в цялостта, единството на функциониране и разнопосочността на локалните и общите цели.
6. Между управляващите и управляваните елементи задължително да се осъществяват прави и обратни връзки.
7. Подход, при който се акцентира върху логически взаимосвързаните и ваймообусловени действия на персонала.
8. Подход с акцент върху взаимосвързани действия на сътрудниците, управленските органи и звена.
9. Подход, който фокусира вниманието на мениджърите върху спецификата на ситуацията в организацията.
10. Подход, при които организацията се разглежда като функциониращо цяло с предварително определена цел.

Тест за самоподготовка 3.1. - ММ в Тк

КОМУНИКАЦИОННИ ПРОЦЕСИ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорете с ДА или НЕ):

1. Комуникационният процес се осъществява по контури за права и обратна връзка.
2. Източници и потребители на информация са сътрудниците в организацията.
3. Каналите за неформална комуникация не изискват специалното внимание на мениджърите.
4. Ефективната комуникация е двупосочен процес, свързан с промяна на поведението в желаната посока.
5. Информацията, получена чрез неформални комуникации няма значение за мениджърите.
6. Комуникациите между йерархичните равнища задължително се осъществява само от по-високите към по-ниските.
7. Сътрудниците на организацията не са част от информационната ѝ система.
8. Еднаквият смисъл на използваните символи (общата семантика) е от значение за комуникацията.
9. Чрез кодиране съобщението се превръща в сигнал, съвместим с използвания информационен канал.
10. При обратната връзка източникът и получателят не променят комуникационните си действия.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорете с а, б или в):

1. Коя от посочените комуникации не са външни:
а) входящите;
б) разпоредителните;
в) изходящите.
2. Причините за обмен на информация не зависят от:
а) индивидуалните качества;
б) йерархичния статус;
в) използваните технически средства.
3. Вертикалните комуникации не могат да бъдат:
а) изходящи;
б) възходящи;
в) низходящи.
4. Данните стават релевантна информация когато:
а) достоверността им е висока;
б) понякога могат да се използват за вземане на решение;
в) съдържат необходимата за конкретното решение информация.
5. Коя от посочените дейности не е етап на комуникационния процес:
а) декодиране на съобщението;
б) предаване на съобщението;
в) архивиране на съобщението.
6. Структурата на комуникационния канал не включва:
а) информационния сигнал;
б) права връзка;
в) обратна връзка.
7. Коя от посочените пречки се появява при междуличностния информационен обмен:
а) вербални и семантични бариери;
б) грешна интерпретация;
в) лоша обратна връзка.
8. Двупосочните комуникации водят до:
а) по-кратко време за обмен на информация;
б) по-голяма сигурност в интерпретацията на информацията;
в) отстраняване на изкривяването на информацията.
9. При кой от посочените видове комуникация нямат място отношенията „ръководител – подчинен“:
а) вертикална и хоризонтална;
б) диагонална;
в) неформална.
10. В по-големия брой от случаите разпространяваната по неформални канали информация е:
а) достоверна;
б) невярна;
в) много променена.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

А) информационен канал	Г) съобщение	Ж) обратна връзка
Б) комуникация	Д) критерий за успешна комуникация	З) шум
В) информационен поток	Е) декодиране	И) информация
		К) данни

- а 1. Предметна среда, по която се предава информацията под формата на сигнали.
- б 2. Насочено движение на информацията от източника към получателя.
- в 3. Дискретен или непрекъснат ред от информационни отражения на измерими събития, разпределени във времето.
- г 4. Съвкупност от сведения за вътрешната и външната среда на организацията.
- д 5. Обмен на информация между двама и повече сътрудници в организацията с или без използване на технически средства.
- е 6. Фиксирана (записана) върху хартиен или технически носител информация.
- ж 7. Промяна в поведението на получателя в желаната посока.
- з 8. Насочена комуникация от получателя към източника на информация.
- и 9. Превод на сигналите в информационния канал на „езика“ на получателя.
- к 10. Въздействия, които деформират сигналите и променят информацията по информационния канал.

Тест за самоподготовка 3.2. - ММ в Тк

ПРОЦЕСИ НА ВЗЕМАНЕ НА РЕШЕНИЯ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорите с ДА или НЕ):

- 1. При вземането на управленски решения е необходимо разработване на алтернативи.
- 2. Вземането на решения е основна управленска функция.
- 3. Изборът на алтернатива за решение трябва да се извърши чрез оценяване по определени критерии.
- 4. Правилното дефиниране на проблема насочва процесът на вземане на решение във вярна посока.
- 5. Процесът на вземане на непрограмирани и програмирани решения е един и същи.
- 6. Програмираните решения не са последователност от повтарящи се фази.
- 7. Дефинирането на проблема става след отграничаването му от множеството проблеми в организацията.
- 8. Основните управленски функции се изпълняват с участие на процесите „вземане на решения“ и „комуникации“.
- 9. Колкото по-високо в йерархията са мениджърите, толкова повече са непрограмираните решения, които вземат.
- 10. Мениджърите на оперативно равнище не са ограничени от правила и процедури при вземане на решения.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорите с а, б или в):

- 1. Проблемите, алтернативите и решенията не могат да бъдат с:
 - а) рутинен характер;
 - б) вероятностен характер;
 - в) необективен характер.
- 2. Коя последователност от фази изчерпва съдържанието на процеса на вземане на решение:
 - а) дефиниране на проблема, определяне на критерии и ограничения, разработване, оценяване и избор на алтернативи, реализация на решението;
 - б) определяне на проблема, избор и реализация на решението;
 - в) цел на решението, разработване на варианти, избор и реализация на решението.
- 3. Кой от посочените фактори има преобладаващо влияние при вземането на решение:
 - а) личностната оценка на мениджъра;
 - б) условията и ограниченията, при които ще се реализира решението;
 - в) многобройни, но трудно сравними алтернативи.
- 4. В кои от посочените условия се вземат управленски решения:
 - а) определеност и неопределеност;
 - б) променяща се външна среда с оценен риск;
 - в) определеност, риск и неопределеност.
- 5. В кой от посочените случаи не става дума за процес:
 - а) ръководна дейност;
 - б) служебна комуникация;
 - в) решаване на проблеми.
- 6. Кой ресурс е основен при вземане на решения:
 - а) релевантната информация;
 - б) техническите средства в мениджмънта;
 - в) времето за изпълнение на процеса „вземане на решение“.
- 7. Разработването на алтернативи се основава на:
 - а) определяне на критерии и ограничения;
 - б) оценяване на използваните алтернативи;
 - в) анализ на проблемната ситуация и релевантната информация;
- 8. Вземането на решение е:
 - а) избор на един начин за действие между повече възможни;
 - б) дейност свързана с отстраняване на проблема;
 - в) определяне на нов управленски подход.
- 9. Контролът на решението не включва:
 - а) процесът на вземане на решение;
 - б) процесът на реализация на решението;
 - в) процесът на наблюдаване функционирането на стопанската система.
- 10. Процесът на решаване на проблеми включва:
 - а) търсене на други възможни действия;
 - б) избор на подбран начин на функциониране;
 - в) наблюдаване на функционирането, откриване и решаване на проблемите.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|---|---------------------------|----------------------------|
| А) процес на вземане на управленски решения | Г) проблем | Ж) програмирано решение |
| Б) структурирани проблеми | Д) неструктуриран проблем | З) управленско решение |
| В) рационални решения | Е) интуитивни решения | И) критерии |
| | | К) нерелевантна информация |

- а 1. Съвкупност от действия на управленския персонал по подготовка, вземане и изпълнение на решения.
- г 2. Несъответствие между действителното и очакваното състояние на процесите на стопанската система.
- ч 3. Определена, използвана от управленските органи последователност от действия при вземане на решения.
- б 4. Проблеми, при които може да се премине към по-добро поддръждане на релевантната информация.
- з 5. Проблем, за който няма достатъчно информация или наличната не може да се подреди и формализира.
- з 6. Избор на един начин на действие между повече възможни.
- в 7. Решения, които се вземат по-малко с интуиция или минал опит, а повече със систематизиран подход.
- с 8. Решения, неподкрепени с релевантна информация, основаващи се на усет и убеждение за правилност на избора.
- и 9. Определени избрани величини и състояния, с които се сравняват очакваните резултати от алтернативите.
- к 10. Некласифицирана информация и информация, която няма отношение към проблема.

Тест за самоподготовка 4.1. - ММ в Тк
ФУНКЦИЯ ПЛАНИРАНЕ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорите с ДА или НЕ):

- 3 1. Стратегическото планиране е дейност свързана с вземането на управленски решения.
- н 2. Мисията на организацията е краткосрочна цел, осигуряваща оцеляването ѝ в моментната кризисна ситуация.
- 3 3. Стратегията е комплексен подход за достигане на главната цел (мисията) на организацията.
- н 4. Стратегия се формулира на всички йерархични равнища под ръководство на отдела за стратегическо планиране.
- 3 5. Стратегията се избира и разработва след анализ на външната и вътрешната среда.
- 3 6. Стратегическото планиране осигурява адекватна реакция на организацията в условията на неопределеност.
- 3 7. Стратегическото планиране насочва определянето на локалните цели и разработването на тактически планове.
- н 8. Планирането включва разпределяне на ресурсите и координиране на действията.
- н 9. Планиране се извършва само от мениджърите на най-високо йерархично равнище (топ мениджърите).
- 3 10. Организационната политика е сбор от писани и неписани правила, които подпомагат реализацията на плановите.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорите с а, б или в):

1. Резултатът от избора на стратегия е:
а) определяне целите на организацията;
б) формулиране на комплексен подход за постигане на общите организационни цели;
в) определяне мисията на организацията.
2. Коя от посочените по-долу дейности не е етап от процеса на разработване на фирмената стратегия:
а) определяне целите, PEST и SWOT-анализ;
б) разработване на стратегически алтернативи и избор на стратегия;
в) оптимизация управленската структура на организацията.
3. Какво от посоченото не е част от PEST-анализа:
а) икономически и политически фактори;
б) технологията на производство и услуги;
в) маркетингови фактори.
4. Коя от посочените алтернативи не е от стратегията „ограничен растеж“:
а) премахване на излишното;
б) ограничаване и преориентиране на дейността;
в) спиране развитието на организацията.
5. Кои от посочените дейности не са елемент на планиране чрез мениджмънт по целите при реализация на стратегията:
а) формулиране на конкретни цели за всеки сътрудник в организацията;
б) утвърждаване на бюджетите;
в) планиране на етапите и действията за реализация на стратегията.
6. Коя от посочените фази не е част от стратегическото планиране:
а) разработване на алтернативи;
б) проучване на положителните и отрицателните страни на организацията;
в) фирмена политика и процедурите за стратегическо планиране.
7. Планирането чрез мениджмънт по целите е ориентирано към постигането на:
а) оптимални крайни резултати;
б) очакваните резултати на всеки етап;
в) постигане на определени цели на всички йерархични равнища.
8. Първата стъпка при процеса „планиране“ е:
а) прогнозиране реализацията на стоките;
б) формиране на целите;
в) определяне на необходимите ресурсите.
9. Планирането не се характеризира с:
а) йерархичност;
б) времеви хоризонт;
в) препоръчителност.
10. Не са елемент на плана:
а) дейностите и задачите;
б) ресурсите и сроковете;
в) взаимоотношване на изпълнението.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|-------------------------|--------------------------------------|----------------|
| А) правила | Г) директивност | Ж) стратегия |
| Б) планови процедури | Д) тактически (функционални) планове | З) мисия |
| В) мениджмънт по целите | Е) организационна политика | И) PEST-анализ |
| | | К) SWOT-анализ |

- † 1. Комплексен подход за реализация на поставените цели на организацията.
- 3 2. Основна обща цел на организацията, за постигането на която е предназначено нейното съществуване.
- н 3. Анализирание на вътрешната среда, с цел определяне на възможностите и заплахите пред организацията.
- в 4. Подход за създаване и оптимизиране на плана, чрез който се облекчава постигането на целите.
- н 5. Анализ на преките и косвените фактори с цел избор на базова стратегия.
- 3 6. Планове по звена, осигуряващи постигането на краткосрочни цели, чрез които да се реализира стратегията.
- а 7. Стандартни указания за изпълнение на повтарящи се действия в определени управленски и стопански ситуации.
- с 8. Правила за действие в организацията, с които се определят ограниченията в дейността на мениджърите.
- в 9. Последователност от действия за разработване на плана.
- с 10. Задължителност на плана за всички звена и сътрудници след вземане на решение за неговото изпълнение.

Тест за самоподготовка 4.2. - ММ в Тк

ФУНКЦИЯ ОРГАНИЗИРАНЕ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорите с ДА или НЕ):

1. Организирането е процес на създаване на организационна структура и не включва разпределяне на пълномощия.
2. Делегирането на правомощия е процес, чрез който се предоставя власт от по-високите на по-ниските равнища.
3. Управленска дейност, която ръководителят не е делегирал, трябва да извършва сам.
4. В процеса на делегиране на правомощия, ръководителят предава отговорността заедно с правата и задълженията.
5. Правомощията се делегират на определена длъжност, а не на определено лице.
6. Колкото по-високо е йерархичното равнище, толкова правомощията са по-малки.
7. Правомощията съответстват на обхвата на управляваните ресурси и процеси.
8. Делегирането на линейни правомощия създава йерархията в мениджмънта.
9. Прякото ръководене не може да осигури съгласувани действия на изпълнителите.
10. Специализираните управленски функции се групират и разпределят за изпълнение от управленските органи и звена.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорите с а, б или в):

1. Сътрудник може да отклонява разпореждания на своя ръководител според:
а) класическата концепция за делегиране на правомощия;
б) съвременната концепция за делегиране на правомощия;
в) в практиката на мениджмънта това се прави винаги.
2. Властта е с неясно очертани граници според:
а) класическата концепция за делегиране на правомощия;
б) съвременната концепция за делегиране на правомощия;
в) мениджърската практика.
3. Ако колективен орган на мениджмънт установи, че дадено предложение е неправилно, отговорността за това поема:
а) сътрудникът, който го е разработил;
б) ръководителят, който го е внесъл;
в) председателят на колективния орган за мениджмънт.
4. Организирането е процес свързан с:
а) създаване на организационна структура на мениджмънт;
б) разпределяне на специализираните функции и властта в организацията;
в) включва и двата аспекта.
5. В кой от случаите сътрудниците нямат формални пълномощия, но имат експертна власт: а) консултативен;
б) обслужващ;
в) разпоредителен.
6. Кон мениджъри отговарят за взетите решения в една организация: а) тези с линейни пълномощия;
б) тези с шабни пълномощия;
в) тези с представителни пълномощия.
7. Целта на делегиране на пълномощия в организацията е: а) децентрализиране на мениджмънта;
б) контрол и предотвратяване на евентуални грешки;
в) получаване на обратна връзка от по-ниските йерархични равнища.
8. Шабните специалисти не могат:
а) да предлагат определени действия на линейното ръководство;
б) да спират действия на линейното ръководство по експертен път;
в) да изпълняват разпоредените от линейното ръководство действия.
9. Координирането не може да се осъществи чрез механизма на:
а) стандартизиране;
б) обсъждане;
в) съгласуване.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

А) отговорност	Г) група за персонално сътрудничество	Ж) линейни пълномощия
Б) обслужваща група	Д) делегиране	З) норма на управляемост
В) пълномощие	Е) власт	И) шабни пълномощия
		К) диапазон на контрол

1. Действие, чрез което се разпределят правомощията между ръководителите от различните йерархични равнища.
2. Следствие от права и задълженията за изпълнение на определена дейност.
3. Право за разпореждане с част от ресурсите на организацията, включително сътрудниците й.
4. Права и задължения по разпореждане с определена част от ресурсите на организацията.
5. Пълномощия предавани низходящо по йерархичен ред.
6. Пълномощия на сътрудник в границите на професионалната му специализация.
7. Група от сътрудници подпомагащи дейността на ръководител.
8. Група от сътрудници действащи само по лично разпореждане на ръководителя.
9. Брой на ръководители и/или сътрудници от следващото по-ниско йерархично равнище, пряко подчинени на един ръководител.
10. Брой на ръководители и сътрудници до най-ниското йерархично равнище, ръководени в дейността си от един и същи ръководител.

Тест за самоподготовка 4.3. - ММ в Тк
ТРАДИЦИОННИ И СЪВРЕМЕННИ ОРГАНИЗАЦИОННИ СТРУКТУРИ НА МЕНИДЖМЪНТ

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорите с ДА или НЕ):

1. Организирането е определяне състава на елементите и взаимовръзките им в организационните структури на у-ние.
2. Видът на ОСУ е обобщаваща характеристика, в която намират отражение качествени и количествени параметри.
3. Линейната структура на мениджмънт се характеризира със сложни връзки между включените в нея елементи.
4. Положителна страна на линейно-шабната структура е използването на специалисти като вътрешни консултанти.
5. При функционалната структура отделни ръководители разпореждат действията по съответстващите им функции.
6. При линейно-функционалните ОСУ органите и звената се обособяват в относително-затворени структурни части.
7. При дивизионалната структура ОСУ има клонове (подразделения) с отделна област на стопанска дейност.
8. Матричната структура включва звена с временен статут, които след постигане на целта им се декомпозират.
9. Шабните и линейните полномощия са много различни и затова не могат да се използват в една и съща структура.
10. Сътрудник от шабното звено може да отклонява разпореденията на линейния си ръководител.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорите с а, б или в):

1. ОСУ трябва да съответства на:

- а) ефективното постигане на поставените цели;
- б) зависимостта между вътрешните променливи;
- в) влиянието на външните фактори.

2. Изборът на организационна структура на мениджмънт е обект на:

- а) функцията „планиране“;
- б) функцията „организиране“;
- в) функцията „контролиране“.

3. Кой недостатък не е присъщ на линейно-шабната структура на мениджмънт:

- а) приоритетно значение на правила и процедури;
- б) удължени прави и обратни връзки;
- в) опасност от разминаване на общите и локалните цели.

4. Положителна страна на линейната организационна структура на мениджмънт е:

- а) простите йерархични връзки;
- б) съсредоточаване на властта в едно лице;
- в) ограничаването на творчеството и индивидуалността на изпълнителите.

5. Положителна страна на функционалната ОСУ е:

- а) професионално подготвени ръководители;
- б) нарушаване на линейния принцип;
- в) голям брой преплетени връзки.

6. Съвременните ОСУ са:

- а) линейно-функционална, дивизионална и матрична;
- б) линейно-шабна, линейно-функционална и матрична;
- в) функционална, линейно-функционална и матрична.

7. В съвременните организации от средна големина най-често се използва:

- а) матрична ОСУ;
- б) линейно-функционална ОСУ;
- в) дивизионална ОСУ.

8. Матричната структура се реализира на принципа на:

- а) комбинация от различни структури на мениджмънт;
- б) използване на временни организационни звена;
- в) коопериране между различни организации.

9. Дивизионалният тип ОСУ е:

- а) силно централизирана;
- б) равномерно децентрализирана;
- в) стратегически централизирана и тактически и оперативно децентрализирана.

10. Тенденциите за развитие на организационните структури на мениджмънт не са насочени към:

- а) използване на хоризонтално и вертикално развити структури;
- б) намаляване на комуникациите между сътрудниците и външната среда;
- в) увеличаване на квалификацията и използването на технически средства.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|----------------------|-----------------------------|-------------------------|
| А) ОСУ | Г) матрична ОСУ | Ж) линейна ОСУ |
| Б) управленски звена | Д) линейно-функционална ОСУ | З) функционална ОСУ |
| В) дивизионална ОСУ | Е) централизирана ОСУ | И) линейно-шабна ОСУ |
| | | К) децентрализирана ОСУ |

1. Структура, в която решенията се вземат и действията се контролират на най-високото йерархично равнище.
2. Относително постоянен ред на връзките между органи и звена на мениджмънт на организацията.
3. Административно обособени групи от сътрудници, участващи в подготовката и реализацията на решения.
4. Структура, при която организацията е разделена на клонове с различно стопанско предназначение.
5. ОСУ, при която някои сътрудници са подчинени едновременно на двама ръководители – линейен и проектен.
6. ОСУ, в която органите и звената се обединяват в относително-затворени линейни структури по функции.
7. ОСУ, в която полномощията са максимално разпределени по всички йерархични равнища.
8. ОСУ с ясно изразени линейни връзки, резултат от прилагане на йерархичния принцип.
9. ОСУ, при която към даден линейен ръководител е изградено подпомагашо дейността му звено.
10. ОСУ, при която шабните сътрудници са получили нормативна и разпоредителна власт.

Тест за самоподготовка 4.4. - ММ в Тк

ФУНКЦИЯ КОНТРОЛИРАНЕ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорете с ДА или НЕ):

1. Управленската функция контролиране се основава на съпоставяне на постигнатите с желаните резултати.
2. Контролирането в организацията е насочено към цялостната ѝ дейност, а не към външната среда.
3. Функцията контролиране се изпълнява на по-ниските йерархични равнища.
4. Контролирането трябва да осигури постигане на приоритетите, отразени в стратегическия план.
5. Предварителното контролиране се прилага спрямо звената, а текущото – спрямо сътрудниците.
6. Заключителното контролиране е насочено към бъдещите действия и резултати.
7. Текущото контролиране се извършва в текущи и стандартни срокове.
8. В голяма организация се контролира ефективно чрез използване на подходяща информационна система.
9. Информационната система трябва да дава информация за минали, настоящи и бъдещи състояния на обектите.
10. За да бъде контролирането ефективно, при всяко отклонение трябва да се съобщава на висшето ръководство.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорете с а, б или в):

1. Коя от посочените основни функции на мениджмънт създава основа на контролирането: ☐ а) организиране; ☒ б) планиране; ☐ в) ръководене.
2. Коя от посочените характеристики не се отнася до контролирането: ☐ а) откриване на по-добрите възможности; ☒ б) ориентация към резултатите и целите; ☐ в) избирателност към конкретните обекти.
3. Коя от посочените дейности се изпълнява при процеса контролиране: ☐ а) определяне на стандарти; ☒ б) проучване и избиране на определени дейности;
4. Под стандарти при контролирането се разбират: ☒ а) определяне на отклоненията; ☐ б) европейски и български технически стандарти; ☐ в) определени контролни параметри и величини;
5. Разработването на организационна политика е необходимо за: ☒ а) контролирането; ☐ б) организирането; ☐ в) планирането.
6. При кой от видовете контролиране не се сравняват постигнати резултати с поставените цели: ☒ а) предварително контролиране; ☐ б) текущо контролиране; ☐ в) заключително контролиране.
7. Контролирането не може да се разглежда и осъществи като: ☐ а) основна функция; ☐ б) контролен процес; ☒ в) еднократно действие.
8. Коя от посочените мениджърски дейности не е алтернатива при избор на коригиращи действия: ☐ а) да се въздейства върху субекта на мениджмънт; ☒ б) да се въздейства върху обекта на мениджмънт; ☐ в) да се променят стандартите.
9. Коя от посочените мениджърски дейности е част от „съпоставяне на резултатите с постигнатото”: ☒ а) определяне на допустимите отклонения; ☐ б) измерване на резултатите; ☐ в) предприемане на коригиращи действия.
10. Контролирането изисква данните за контролирания процес да не бъдат: ☐ а) синтетични; ☐ б) своевременни; ☒ в) субективни.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- | | | |
|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| А) предварително контролиране | Г) стандарти | Ж) заключително контролиране |
| Б) текущо контролиране | Д) коригиращи действия | З) критерии |
| В) ефективно контролиране | Е) своевременно контролиране | И) функция контролиране |
| | | К) синтетичен параметър |
1. Нормативни, планови и еталонни величини, които се използват за съпоставяне с постигнатите резултати.
 2. Контролиране, осъществявано в реално време паралелно с изпълнение на контролираните процеси.
 3. Контролиране, чрез което се проверява постигнатия резултат след приключване на контролирания процес.
 4. Контролиране, подпомагашо планирането чрез съпоставяне на очакваните резултати с поставените цели.
 5. Действия, целящи отстраняване на отклонения извън определените за нормални.
 6. Контролен параметър, чрез които се контролира състоянието на повече параметри, резултативно отразени в него.
 7. Контролиране адекватно по периодичност и честота на процесите в контролирания обект.
 8. Действия, които отстраняват или намаляват влиянието на смущаващите въздействия и позволяват използването на съществуващите по-добри възможности.
 9. Сравняване на постигнатите с желаните резултати, определяне на отклоненията и регулиране при необходимост.
 10. Стандарти, достигането на които показва успешно и нормално протичане на контролираните процеси.

Тест за самоподготовка 4.5. - ММ в Тк
ФУНКЦИЯ РЪКОВОДЕНЕ В МЕНИДЖМЪНТА

I. Следното твърдение напълно изчерпва верния отговор (отговорете с ДА или НЕ):

1. Управленската функция „ръководене“ не включва мотивиране на сътрудниците.
2. Ръководителят е длъжен да взема предвид действията, както на формалните, така и на неформалните групи.
3. Лидерът на неформална група в организацията има нормативна власт.
4. Действията на ръководителя са ограничени в рамките на правомощията му, докато на лидера – не.
5. Ръководителят не може да бъде и лидер в организацията.
6. Принудата е съпътстващ и задължителен компонент на властта, която упражняват ръководителите.
7. Подчинените имат влияние върху ръководителя посредством обратната информация и личните отношения.
8. Само професионалните качества са предпоставка сътрудникът да стане добър ръководител, личностните са без значение.
9. За да бъде един ръководител и лидер, той трябва да променя стила си на ръководене в различните ситуации.
10. Когато преобладава демократичния стил на ръководене, има голяма децентрализация.

II. Изберете единствено верния отговор (отговорете с а, б или в):

1. Възникването на кои групи не е резултат на управленски решения:
а) формални;
б) неформални;
в) временни.
2. Кои групи не се създават по воля на мениджърите:
а) групи за подобряване на качеството;
б) групи за маркетингови изследвания;
в) групи за защита на социални интереси.
3. Кой от посочените начини на въздействие не служи за пряко упражняване на власт:
а) глоба за лоши резултати;
б) личен пример;
в) възлагане на задачи.
4. При кой стил на ръководене сътрудниците се ползват с най-голяма свобода на действие:
а) демократичен стил на ръководене;
б) либерален стил на ръководене;
в) авторитарен стил на ръководене.
5. Авторитарният стил на ръководене предполага приложение главно на:
а) теория „Х“;
б) теория „У“;
в) теория „Z“.
6. Демократичният стил на ръководене предполага приложение на комбинация от теориите:
а) теория „У“ и „Z“;
б) теория „Х“ и „У“;
в) теория „Z“ и „Х“.
7. Бюрократичният стил на ръководене предполага приложение главно на:
а) теория „Х“;
б) теория „У“;
в) теория „Z“.
8. За да ръководи ефективно един мениджър трябва да оказва влияние върху сътрудниците чрез:
а) формални въздействия;
б) неформални въздействия;
в) комбинация от формални и неформални въздействия.
9. Авторитетът на даден ръководител не се влияе динамично от:
а) йерархичния му статус;
б) личностните му качества;
в) личните му качества.
10. Авторитетът на ръководителя се определя от:
а) йерархичния му статус;
б) личните му качества;
в) служебното му положение и личните му качества.

III. Посочете кое от понятията отговаря на дадените по-долу определения:

- 2 А) нормативна власт 3 Г) демократичен стил на ръководене 8 Ж) бюрократичен стил на ръководене
5 Б) стил на ръководене 1 Д) мотивация 4 З) лидерство
7 В) експертна власт 10 Е) либерален стил на ръководене 9 И) авторитарен стил на ръководене 6 К) авторитет
1. Процес на подбуждане на сътрудниците към действия за постигане на поставените цели.
 2. Власт основаваща се на йерархичния статус и изпълняваната от ръководителя длъжност.
 3. Стил на ръководене, при който ръководителят използва творческите възможности и инициативата на сътрудниците, но ги насочва към постигане целите на звената и организацията.
 4. Процес, при който дадена личност оказва влияние върху поведението на група от хора.
 5. Начин, по които ръководителят прилага методите на въздействие, за да постигнат сътрудниците желаните цели.
 6. Значимост на мнението и действията на ръководителя в рамките на организацията или групата.
 7. Власт, основаваща се професионалните (включително управленските) знания и умения.
 8. Стил на ръководене, при който на сътрудниците се налага извършването на желаните от ръководителя действия.
 9. Стил на ръководене, при които ръководителят структурира поставените задачи чрез правила и процедури.
 10. Стил на ръководене, при които ръководителят използва творческите възможности и инициатива на сътрудниците, но контролира резултатите.