

**Перелік питань до аудиторного контролю самостійної роботи студентів
з дисципліни «МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ У ФАРМАЦІЇ»**

МОДУЛЬ 1. Менеджмент у фармації

ТЕОРЕТИЧНІ ПИТАННЯ

1. Визначення менеджменту. Особливості менеджменту у фармації.
2. Сутність процесу управління.
3. Характеристика рівнів управління: інституціональний, управлінський, технічний.
4. Підходи до управління в теорії менеджменту.
5. Загальні функції управління підприємствами фармацевтичного профілю.
6. Організація як об'єкта управління в менеджменті, умови її існування.
7. Внутрішні змінні організації та їх характеристика.
8. Характеристика зовнішнього середовища аптеки; взаємозв'язок факторів зовнішнього середовища.
9. Фактори прямої дії зовнішнього середовища.
10. Фактори зовнішнього середовища непрямої дії та ох їх вплив на діяльність аптеки.
11. Складові успішної діяльності фармацевтичної організації.
12. Основні функції завідувача аптеки та його заступника.
13. Поняття самоменеджменту.
14. Методи безпосереднього впливу в системі управління.
15. Непрямі методи управління та їх роль у загальній системі управління
16. Лідерство. Підходи до поняття суті лідерства.
17. Влада, типи влади.
18. Соціально-психологічні стилі керівництва та їх характеристика.
19. Планування як функція управління. Стратегічне планування, сутність і етапи.
20. Формування організаційної структури підприємств фармацевтичного профілю, послідовність розробки організаційної структури.
21. Мотивація як функція управління.
22. Змістовні та процесуальні теорії мотивації.
23. Сутність, види, етапи контролю діяльності організації.
24. Загальна характеристика і класифікація управлінських рішень. Вимоги до управлінських рішень.
25. Підходи, моделі (фізична, аналогова, математична), методи прийняття рішень.
26. Етапи прийняття і реалізації управлінського рішення.
27. Делегування повноважень та відповідальність.
28. Поняття і види комунікацій.
29. Основні елементи та етапи комунікативного процесу.

30. Перешкоди в організаційних та міжособистісних комунікаціях та способи їх подолання.

31. Форми і організація ділового спілкування. Специфіка ділового спілкування провізора (фармацевта) з клієнтом.

32. Поняття, призначення та класифікація документів як джерела управлінської інформації.

33. Документообіг фармацевтичних організацій. Етапи документообігу.

34. Менеджмент та інформатика: автоматизовані системи управління та інформаційно-управлінські системи у фармації.

35. Принципи та організаційні форми підприємництва. Особливості підприємницької діяльності у фармації.

36. Державне регулювання та дерегулювання підприємницької діяльності.

37. Планування підприємницької діяльності. Розробка бізнес-плану.

38. Бізнес і соціальна відповідальність. Етика бізнесу.

39. Характеристика трудових ресурсів та персоналу організації. Класифікація персоналу.

40. Проблеми зайнятості кадрів. Кадрова політика. Кадровий менеджмент.

41. Планування трудових ресурсів. Набір, відбір, вербовка персоналу.

42. Складання резюме. Анкетування персоналу та співбесіда.

43. Рух і облік кадрів. Плинність кадрів. Ротація фармацевтичних кадрів.

44. Підготовка фармацевтичних кадрів в Україні.

45. Групова динаміка в системі фармацевтичних та аптечних підприємств.

46. Формальні групи та неформальні групи. Фактори, що впливають на ефективність роботи групи.

47. Поняття конфлікту і причини його виникнення.

48. Типи конфліктів.

49. Методи управління конфліктами: структурні та міжособистісні.

50. Зміни всередині організації та управління ними.

51. Природа стресу, засоби його зниження.

52. Фармацевтична етика та деонтологія.

53. Контролінг персоналу. Оцінка діяльності працівника.

54. Кваліфікаційні рівні системи вищої освіти. Післядипломна освіта та підвищення кваліфікації.

55. Служби зайнятості населення в Україні та за кордоном.

56. Значення та завдання Кодексу Законів про Працю (КЗпП) України.

57. Основні трудові права та обов'язки працівників.

58. Колективний договір: зміст, реєстрація, контроль за виконанням зобов'язань.

59. Трудовий договір, його види. Підстави для припинення трудового договору.

60. Контракт як особлива форма трудового договору.

61. Оформлення та видача трудової книжки.

62. Поняття робочого часу, його норми.

63. Час відпочинку, нормування за КЗпП.
64. Правове регулювання заробітної плати. Гарантійні та компенсаційні виплати.
65. Трудова дисципліна.
66. Охорона праці працівників підприємств фармацевтичного профілю.
67. Правове регулювання праці жінок та праці молоді.
68. Індивідуальні трудові спори.
69. Нагляд та контроль за дотриманням законодавства про працю.
70. Трудовий стаж, його значення, види, порядок обчислення.
71. Поняття та критерії ефективності діяльності організації.
72. Підходи до вивчення організаційної ефективності.
73. Ділова активність підприємства. Показники оцінки дохідності господарської діяльності.
74. Показники оцінки прибутковості господарської діяльності.
75. Ефективність управління організацією: підходи та механізми.
76. Складові ефективного управління організацією.
77. Корпоративна культура організації.
78. Критерії та підходи до оцінки ефективності управління (цільовий, поведінковий, композиційний, множинний).
79. Показники платоспроможності підприємства: абсолютна ліквідність, проміжне покриття, поточна ліквідність.
80. Психологічні та непсихологічні критерії ефективності управління

СИТУАЦІЙНІ ЗАВДАННЯ

1. Подати у вигляді схеми рівневу структуру управління на прикладі аптечної мережі, враховуючи, що очолює аптечну мережу директор; підпорядковано керівництву 5 аптек на чолі з завідуючими аптеками, кожна аптека має по 2 відділи. Описати сутність та зміст вертикального розподілу управлінської праці та охарактеризувати функції керівника.
2. Проаналізувати відмінності між менеджером та підприємцем за наступними характеристиками: формальний статус, виробничо-господарська орієнтація, можливість залучення ресурсів, матеріальні інтереси, відношення до побудови організації та її структури.
3. Визначте організаційну структуру фармацевтичного підприємства, якщо очолює підприємство генеральний директор; чітко визначені завдання та обов'язки кожного функціонального підрозділу організації: відділу експлуатації, збуту і фінансів; номенклатура продукції, що випускається, обмежена десятьма позиціями. Відповідь обґрунтуйте.
4. За наведеною характеристикою визначте соціально-психологічний стиль управління генерального директора фармацевтичного підприємства: Керівник

самостійно вирішує усі питання щодо подальшого існування організації, обмежено контактує з підлеглими. Він рішучий, владний, вольовий, жорсткий по відношенню до оточуючих; «все знає сам» і не приймає заперечень. Нікому не довіряє, не ставить до відома про свої наміри; віддає ділові, короткі розпорядження; заборони часто супроводжуються погрозами. Похвала й осудження працівників вкрай суб'єктивні. Емоції підлеглих і колег у розрахунок не приймаються. Для організації характерне стратегічне планування діяльності, при цьому визначаються лише безпосередні цілі для кожного працівника. Голос керівника є вирішальним, а його позиція знаходиться поза групою.

5. Наведіть приклад та охарактеризуйте внутрішні змінні аптеки (оптового фармацевтичного підприємства, виробничого фармацевтичного підприємства), покажіть їх взаємозв'язок та опишіть зміст.
6. Керівник фармацевтичної фірми “Сиріусфарм” завжди обговорює з підлеглими проблеми ефективності роботи, пояснює хід виконання завдань, інформує підлеглих про нові законодавчі акти щодо виробництва та реалізації лікарських засобів та отримує відомості про вдосконалення та пропозиції. Визначте тип організаційних комунікацій та можливі перешкоди на шляху даного інформаційного обміну.
7. Сформулюйте мотиваційні фактори впливу на роботу працівників фармацевтичного підприємства (провізор, керівник підприємства, завідувач аптеки).
8. Складіть схему вертикальних організаційних комунікацій всередині організації (аптеки, оптового фармацевтичного підприємства із зазначенням елементів та етапів комунікативного процесу та наведіть приклади документів, що супроводжують дані комунікації
9. Складіть схему організаційних комунікацій між аптекою та зовнішньою середою із зазначенням елементів та етапів комунікативного процесу та наведіть приклади документів, що супроводжують дані комунікації
10. Складіть схему горизонтальних організаційних комунікацій всередині організації (аптеки, оптового фармацевтичного підприємства із зазначенням елементів та етапів комунікативного процесу та наведіть приклади документів, що супроводжують дані комунікації
11. Охарактеризуйте переваги та недоліки фармацевтичних підприємств відповідно їх організаційно-правової форми (приватне підприємство, товариство, корпорація).
12. Охарактеризуйте зміст управлінської, інноваційної та ресурсної функцій підприємця.

13. Кодекс законів про працю передбачає випадки розірвання трудового договору та вихідну допомогу, що виплачуються робітникам. Перерахуйте випадки та відповідні розміри вихідної допомоги.
14. Виділіть мотиви плинності кадрів на фармацевтичному виробничому підприємстві за наступними групами: професійно-кваліфікаційні; організація та умови праці; особистісні; рівень задоволення матеріальними благами; відношення в колективі.
15. Деталізуйте етапи підбору кандидата на посаду менеджера з продажу в оптову фармацевтичну фірму, яка займається реалізацією лікарських препаратів та виробів медичного призначення. Визначте перелік питань, які можуть виникнути у роботодавця та претендента на роботу під час співбесіди.
16. Завідувач рецептурно-виробничим відділом аптеки №45 Філоненко А.Ю. ввічлива і комунікабельна людина, але як професіонал досить вимоглива і сувора до підлеглих. На початку робочого дня в аптеку надійшло близько 50 рецептів для приготування ліків. Працівники рецептурно-виробничого відділу не встигли зробити їх до моменту видачі. Виник конфлікт між керівником і підлеглими. Охарактеризуйте етапи розвитку конфлікту та запропонуйте можливі варіанти їх вирішення.
17. Співробітник аптеки Морозова Д.Л., що працює у відділі безрецептурного відпуску лікарських засобів, надавала консультацію покупцеві, який виявився достатньо допитливим і не міг визначитися з вибором. В аптеці утворилася черга, відвідувачі аптеки почали обурюватися. Виник конфлікт між провізором і покупцями. Провізор не могла продати лікарський препарат без попередньої консультації, вона пояснила покупцям, що необхідно трохи зачекати, але у відповідь почула їх незадоволеність. Охарактеризуйте етапи розвитку конфлікту та запропонуйте можливі варіанти їх вирішення.
18. Ознайомтесь з наведеними твердженнями та віднесіть їх до переваг або недоліків підходів до оцінки організаційної ефективності фармацевтичного підприємства. Відповідь обґрунтуйте.
- простота використання (ефективність організації визначається її здатністю досягати поставленої мети);
 - швидкість;
 - дискусійним є саме існування загального набору “офіційних” цілей для усіх членів організації;
 - неможливість провести оцінку ефективності одночасно за всіма складовими;
 - можливість проведення аналізу діяльності підприємства з урахуванням впливу на неї зовнішнього середовища;
 - націленість на засоби досягнення мети, а не на оцінку самої мети;
 - акцентування на задоволення вимог не всіх зацікавлених сторін, а тільки стратегічних, які можуть загрожувати виживанню організації;

- формування матриці цілей і визначення наявності необхідних ресурсів для їх досягнення;
- досягнення мети не є кількісно легко вимірюваним критерієм;
- мобільність (можливість вводу та виводу нових складових).

19. Власник аптечного закладу вирішив провести аналіз ефективності діяльності своєї аптеки за показником оборотності товарних запасів. Сума реалізації товару в оптових цінах за квартал року склала 325534 грн., а середні товарні запаси – 10,850 грн. Розрахувати коефіцієнт оборотності товарних запасів та період оборотності в днях. Зробити відповідні висновки.

20. Товарообіг аптечного підприємства за квартал склав 932 тис. грн. При цьому витрати становили 23%. Для підвищення ефективності діяльності свого підприємства власник відкрив додаткову касу, ввів послугу замовлення лікарських засобів за телефоном, також з метою покращення якості обслуговування було впроваджено стандарти обслуговування. В наступному періоді товарообіг зріс на 32%, а витрати збільшились на 3%. Встановити рівень рентабельності підприємства до введення змін та після, якщо рівень торгових накладень за період, що аналізується, складав 37%.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. В акціонерному товаристві з виробництва та реалізації лікарських препаратів створена структура для роботи з різними організаціями-споживачами. Дана організаційна структура є:

- +Дивізіональною
- Лінійно-штабною
- Товарною
- Матричною
- Функціональною

2. Яке з наведених визначень найповніше характеризує поняття “менеджмент”?

- Соціальний і технічний процес, за допомогою якого використовуються ресурси, здійснюється вплив на людські дії, що сприяє досягненню цілей фірми
- Політика забезпечення ухвалення рішень у сфері бізнесу, що забезпечує комплексний аналіз факторів, які впливають на його ефективність
- +Сукупність принципів, методів, засобів і форм управління виробництвом з метою підвищення його ефективності та збільшення прибутку
- Концепція управління виробничою й збутовою діяльністю підприємства, що забезпечує виявлення потреб споживача, просування товару і отримання прибутку
- Управління потоками в системах

3. До якого фактора зовнішнього впливу на організацію належить культура споживання, особливості національної кухні, ставлення до самолікування, традиції народної медицини?

- Технології
- Споживачі

+Соціокультурні фактори
Економічні фактори
Політичні фактори

4. Процес прийняття раціонального управлінського рішення починається з:
Формулювання місії підприємства
Постановки управлінських цілей
+Діагнозу проблеми
Визначення особи, відповідальної за прийняття рішень
Ідентифікації функціональної сфери, де ухвалюється рішення

5. Яке з наведених визначень найповніше відповідає поняттю “менеджер”?
Консультант, який надає консалтингові послуги для підвищення ефективності роботи організації
Людина, яка бере на себе ризик, пов'язаний з організацією нового підприємства, розробленням нової продукції, ідеї або нового виду послуг
Комерсант, фізична особа – основний суб'єкт ринкової економіки, метою діяльності якого є дослідження й використання нових можливостей отримання прибутку
+Керівник, який має професійні знання з організації й управління виробництвом

6. Одною з основних складових самоменеджменту завідувача аптеки є:
Приймання і звільнення співробітників
Делегування повноважень співробітникам аптеки
Ділові контакти з державними і контролюючими органами
Поточний контроль за роботою провізорів аптеки
+Організація робочого місця

7. Колектив підприємства охарактеризував свого керівника як схильного до єдиноначальства, такого, що підтримує жорстку дисципліну, який допускає ініціативу підлеглих, але не завжди приймає її, підбір кадрів здійснює за принципом позбавлення від сильних конкурентів. Визначте стиль роботи керівника:
Ліберальний
+Директивний
Демократичний
Колегіальний
Делегуючий

8. Якому типу організаційної структури відповідає дане визначення «...структура сприяє розділенню організації на окремі елементи, кожен з яких має чітко встановлені завдання та обов'язки»?
Матрична
Регіональна
Дивізіональна
+Функціональна
Адаптивна

9. На фармацевтичному підприємстві комплексно використовують технічні й технологічні засоби використання інформації з метою підвищення ефективності управління виробничою, адміністративною діяльністю організації, удосконалення методів планування й регулювання процесів управління. Все це здійснюється із застосуванням:

Автоматизованого робочого місця
+Автоматизованої системи управління
Автоматизованої навчально-контролюючої системи
Інформаційно-управлінської системи
Автоматизованої інформаційно-пошукової системи

10.Оберіть документ, який належить до документів постійного зберігання?

Доповідна записка
+Протокол
Розпорядження
Звіт
Довідка

11.Який із запропонованих варіантів характеризує оптимальну тривалість ділової наради?

+Не більше однієї години
15 хвилин
Не більше двох годин
Не більше ніж півтори години
Дві години

12.До якої групи теорій мотивації належать ті, в основі яких лежить аналіз поведінки людей з урахуванням їх сприйняття й пізнання?

Системні
Змістовні
Вторинні
Первинні
+Процесуальні

13.Діяльність організації залежить від різних факторів. Визначте фактори, що належать до внутрішнього середовища організації

Стан економіки
+Здібності, кваліфікація й обдарованість працівників
Інфраструктура
Державні органи влади
Споживачі

14.Керівник фармацевтичного підприємства під час проведення робіт здійснює контроль на основі зворотного зв'язку, що допомагає виявити відхилення від норм при виконанні завдань. Який вид контролю він виконує?

Підсумковий
+Поточний

Попередній
Періодичний
Щорічний

15. Якому поняттю відповідає визначення: «..... – це відношення кількості одиниць на виході до кількості одиниць на вході»?:

Результативність
Ефективність
Вживання
Практична реалізація управлінських рішень
+Продуктивність

16. Серед перелічених груп елементів оберіть внутрішні зміни організації:

Мета, структура, люди, ресурси
Мета, завдання, люди, капітал, інформація
+Мета, завдання, люди, технології, структура
Завдання, капітал, технології, структура, люди
Завдання, інформація, технології, капітал

17. Яка з наведених теорій мотивації належить до змістових?

Модель мотивації Портера-Лоулера
Теорія очікування
Теорія справедливості
+Теорія Маслоу
Правильної відповіді немає

18. Яка з наведених комбінацій відображає основні функції управління?

Організація, мотивація, комунікації, контроль
Планування, керівництво, організація, контроль
Планування, керівництво, координація, мотивація
+Планування, організація, мотивація, контроль
Мотивація, контроль, координація, керівництво

19. Оберіть документ, якому відповідає визначення: «.... – це правовий акт, що видається керівниками організації, які діють на основі єдиноначальності, з метою вирішення завдань, накреслених перед даною організацією»

+Наказ
Договір
Лист
Звіт
Розпорядження

20. Для підвищення ефективності прийняття управлінських рішень використовуються моделі ухвалення рішень. До якого виду моделей належить дане визначення: «... те, що досліджується за допомогою збільшеного або зменшеного опису об'єкта?»

Статистична

Аналогова
Математична
Евристична
+Фізична

21.Завідувач аптеки в процесі ухвалення управлінського рішення з метою вдосконалення фінансового стану організації зібрав релевантну інформацію і виявив причини ускладнень. Дану дію характеризує етап розроблення раціонального управлінського рішення, а саме:

Вибір альтернатив
Визначення альтернатив
Оцінка альтернатив
+Діагностика проблем
Формулювання обмежень і критеріїв ухвалення рішень

22.У процесі становлення менеджменту склалася обґрунтована система теорій мотивації. Які групи потреб виділені в теорії мотивування А. Маслоу?

Гігієнічні й мотиваційні
Фізіологічні, статеві, альтруїстичні, потреби практичного характеру
Влади, успіху, причетності
Явні, приховані, природжені, придбані
+Фізіологічні, безпеки і захищеності, соціальні, пошани і самовираження

23.Якому поняттю відповідає дане визначення: «...- це процес забезпечення досягнення організацією її мети»?

+Контроль
Планування
Організація
Мотивація
Прогнозування

24.Оберіть тип організаційних комунікацій, який передбачає передавання інформації про скорочення чисельності працівників, зміни в структурі організації, нові засоби організаційної дії, переміщення по службі і т. ін.

Зовнішні
Горизонтальні
Вертикальні за висхідною
+Вертикальні за низхідною
Правильної відповіді немає

25.Який підхід до управління характеризує це визначення: «... даний підхід розглядає управління як серію безперервних взаємопов'язаних дій: упорядкування, узгодження, налагодження»?

Структурний
+Процесний
Системний
Ситуаційний

З позиції виділення різних шкіл управління

26.Синонімом якого з наведених стилів керівництва є демократичний стиль?

Директивний
+Колегіальний
Авторитарний
Стиль невторчання
Ліберальний

27.Завідувач аптеки для впливу на колектив та окремих співробітників вирішив використовувати різні методи управління. Що з наведеного належить до соціально-психологічного методу?

Процес нарахування заробітної плати працівникам відділу збуту
Матеріальні стимули, які базуються на використанні посадових окладів, доплат, надбавок, премій і т. ін.
+План поліпшення умов праці на фармацевтичному підприємстві
Процес розподілу повноважень між керівниками технічного рівня управління

28.В управлінні фармацевтичною фірмою використовуються американський і японський підходи. Виберіть характерну ознаку американської моделі управління:

Повільне просування за посадою
Групові форми контролю
Колективна відповідальність
+Швидка оцінка і просування за посадою
Підвищена увага до «людського фактора»

29.Який метод управління базується на свідомому використанні всієї системи економічних законів і категорій?

Соціально-психологічний
+Економічний
Науково-технічного і економічного прогнозування
Правовий
Метод моделювання

30.Який підхід до управління розглядає організацію як сукупність взаємозв'язаних елементів, що орієнтовані на досягнення різних цілей в умовах змінного середовища?

Ситуаційний
Процесний
+Системний
Структурний
З позиції виділення різних шкіл управління

31.У процесі управління організацією слід враховувати вплив зовнішнього середовища. Який фактор зовнішнього середовища має непрямий вплив на діяльність організації?

Споживачі
+Стан економіки
Конкуренти
Законодавство і державні органи
Постачальники

32.Тактика є однією із складових реалізації стратегічного плану. Оберіть правильне визначення тактики:

Перелік стандартів і критеріїв
Кодекс законів організації
+Короткострокова стратегія, яка узгоджується із загальними довгостроковими планами
Спосіб дій у конкретній ситуації

33.Серед наведених методів управління оберіть метод прямої дії:

Економічного прогнозування
+Економічний
Соціологічних досліджень
Кібернетики
Статистики

34.Яке з наведених визначень найбільш підходить до поняття «організація» з погляду менеджменту?

Група людей, які мають загальну ідею працювати разом для досягнення своїх цілей;
Сукупність процесів або дій, які вдосконалюють взаємозв'язки між частинами цілого;
Внутрішня впорядкованість, узгодженість, взаємодія більш-менш диференційованих і автоматизованих частин цілого;
+Група людей, діяльність якої свідомо координується для досягнення загальної мети

35.Керівники якого рівня в організації зайняті розробленням довгострокових і перспективних планів, формуванням цілей?

Операційного
Управлінського
Технічного
+Інституційного
Структурного

36.Якій внутрішній перемінній організації відповідає дане визначення: «..... – конкретний кінцевий стан або результат, якого прагне досягти група, працюючи разом»?

Структура
Завдання
+Мета
Технологія
Люди

37.Серед перелічених методів управління оберіть метод прямої дії:

Науково-технічного і економічного прогнозування
+Правової дії
Статистики
Соціологічних досліджень
Економічний аналіз

38. Який з наведених показників належить до складових успішної діяльності організації?

Система мотивації
+Якість управління
Структура організації
Матеріально-технічна база
Стилі керівництва

39. Синонімом якого з наведених стилів керівництва є автократичний стиль?

Ліберальний
Демократичний
Стиль невтручання
Колегіальний
+Директивний

40. Який підхід до управління орієнтується на те, що доцільність застосування різних методів управління визначається ситуацією?

Структурний
Системний
Процесний
+Ситуаційний
З позиції виділення різних шкіл управління

41. Укажіть, для якої із зарубіжних моделей управління характерне включення в систему управління персоналом трудової ротації:

Канадської
Американської
Європейської
+Японської

42. Який метод управління базується на владі керівника, його правах, на властивій організації дисципліні та відповідальності?

Економічний
Соціально-психологічний
+Організаційний
Правовий
Метод моделювання

43. Мотивація є однією з основних функцій управління. Серед перелічених характеристик оберіть фактор демотивації?

Самостійність

Визнання
Хороший колектив
Інформованість
+Критика

44. Який метод управління використовується для збирання та оброблення інформації про споживання лікарських препаратів, діяльність суб'єктів фармацевтичного ринку?

Економічний
Кібернетики
Науково-технічного і економічного прогнозування
+Статистики
Моделювання

45. Процес прийняття управлінського рішення здійснюється поетапно. Серед наведених тверджень оберіть те, що є одним з етапів процесу прийняття управлінського рішення?

+Виявлення й оцінка альтернатив вирішення проблеми
Управління неформальною групою
Контроль і регулювання
Застосування теорії очікувань
Делегування повноважень

46. Як називаються організації, в яких більша частина повноважень, необхідних для ухвалення рішень, зосереджена у вищого керівництва?

Децентралізовані
+Централізовані
Функціональні
Лінійні
Бюрократичні

47. Керівник фармацевтичної фірми використовує стиль керівництва, що характеризується високим рівнем децентралізації повноважень, самостійним ухваленням рішень і виконанням завдань. Як називається такий стиль?

Харизматичний
Ліберальний
Директивний
Авторитарний
+Демократичний

48. Який з наведених показників є якісним критерієм оцінки стратегічного плану підприємства?

Частка ринку
+Поширення об'єму послуг
Плинність кадрів
Збільшення обсягу продажів
Курс акцій

49. Керівники якого рівня управління займаються координацією всередині організації, узгодженням різноманітних форм діяльності?

- Інституційного
- Технічного
- +Управлінського
- Операційного
- Структурного

50. Якому поняттю відповідає визначення: «... – це загальна мета організації, чітко визначена причина її існування»?

- Оцінка і аналіз зовнішнього середовища
- Оцінка стратегії
- +Місія
- Аналіз стратегічних альтернатив
- Управлінське обстеження сильних і слабких сторін

51. В управлінні фармацевтичною фірмою використовуються американський і японський підходи до управління. Виберіть характерну ознаку японської моделі управління:

- +Коллективна відповідальність
- Індивідуальний процес ухвалення рішень
- Швидка оцінка і просування за посадою
- Чітко формалізована структура управління
- Короткострокова зайнятість

52. Комунікації – це процес двостороннього обміну ідеями, інформацією, що сприяє взаємному порозумінню. Що забезпечує комунікативний процес?

- Використання стилів керівництва
- Формування планів діяльності
- Застосування конкретних форм влади
- +Обмін інформацією між завідувачем аптеки і працівниками
- Програмування управлінських рішень

53. Об'єктивність процесів управління вимагає розподілу управлінської праці. Що утворюється внаслідок вертикального розподілу праці?

- +Технічний, управлінський та інституційний рівні управління
- Управлінські служби
- Неформальні групи
- Схематичне зображення організації

54. Який з перелічених факторів зовнішнього середовища належить до факторів прямого впливу?

- Соціокультурні
- Стан економіки
- Політичні
- Науково-технічний прогрес

+Конкуренти

55. Серед наведених методів управління оберіть метод прямої дії:

Економічного прогнозування

+Економічний

Соціологічних досліджень

Кібернетики

Статистики

56. Визначте, якій внутрішній змінній організації відповідає визначення: «... – це запланована робота, серія робіт або частина роботи, яка повинна бути виконана заздалегідь установленим способом у заздалегідь установлені терміни»?

Люди

Мета

Структура

Технологія

+Завдання

57. У фармацевтичній оптовій фірмі здійснюється постійний контроль за дотриманням термінів придатності, умов зберігання й транспортування лікарських засобів і виробів медичного призначення. До якого виду контролю належать дані заходи?

Попередній

+Поточний

Економічний

Завершальний

Соціальний

58. Процес стратегічного планування маркетингу складається з послідовних етапів.

Що відносять до етапів процесу стратегічного планування?

Опрацювання бюджету

Аналіз поточної маркетингової ситуації

Формулювання переліку завдань і проблем

Розроблення програми заходів

+Визначення місії й бачення фармацевтичного підприємства

59. Якому типу організаційних комунікацій відповідає передача інформації з використанням доповідних записок, пояснювальних записок, звітів і т. ін.?

Зовнішні

Вертикальні за низхідною

+Вертикальні за висхідною

Горизонтальні

Неформальні

60. Для ефективного управління фармацевтичним підприємством керівник потребує постійної інформації. Вкажіть загальні вимоги до інформації:

Забезпечення «секрету фірми»

Надмірна, докладна, надійно захищена, така, що містить відомості, важливі для керівника

+Повна, оптимальна, своєчасна, надійна і достовірна

Вимоги залежать від відправника й одержувача інформації

61. Управлінська діяльність передбачає використання різних видів комунікацій.

Вкажіть шлях здійснення невербальних комунікацій?

Листування

Телефонний зв'язок

+Міміка і жести

Управлінська документація

Анкетування

62. Як називаються організації, в яких повноваження, пов'язані з управлінням, розподілені на низових рівнях управління?

Бюрократичні

Централізовані

Функціональні

Лінійні

+Децентралізовані

63. Завідувач аптеки з метою уточнення умов постачання лікарських препаратів телефонує менеджеру оптової фармацевтичної фірми. До якого типу належать дані комунікації?

Внутрішні

+Зовнішні

Вертикальні

Міжрівневі

Горизонтальні

64. Засіб передавання інформації – це складовий елемент комунікативного процесу. Яку назву він має?

Ідея

Відправник

Повідомлення

Одержувач

+Канал

65. Однією з функцій менеджменту є мотивування. Мотив визначається як:

Те, що людина вважає цінною для себе;

+Усвідомлене спонукання до певних дій;

Відчуття певного дискомфорту;

Психологічні якості людей, які дозволяють засвоювати певні знання;

Формування певної поведінки.

66. Якому поняттю відповідає визначення: «... – це виражені формальним чином стандартизовані вказівки, що описують спосіб дії в конкретній ситуації»?:

Тактика
Політика
+Процедури
Правила
Бюджет

67. Якому поняттю відповідає визначення: «... – це індивідуальний спосіб діяльності керівника, який визначається його інтелектуально-психологічними особливостями, здатністю організовувати ініціативне, творче виконання покладених на колектив завдань»?

+Стиль управління
Метод управління
Самоменджмент
Підхід до управління
Ухвалення управлінських рішень

68. Якому поняттю відповідає визначення: «... – це процес двостороннього обміну ідеями, інформацією, що сприяє взаєморозумінню»?

+Комунікації
Мотивація
Планування
Контроль
Організація

69. Яка з форм ділового спілкування проводиться з метою ухвалення конкретного управлінського рішення в присутності всього персоналу організації?

Нарада
+Збори
Засідання
Ділова бесіда
Обхід робочих місць

70. Метод експертних оцінок широко використовується у вивченні окремих аспектів фармацевтичного ринку. До яких загальних методів належить експертне оцінювання?

Кількісні методи прогнозування
+Якісні методи прогнозування
Системний аналіз
Метод структурних матриць
Метод програмних матриць

71. Що належить до правильного визначення поняття «семантика»?

Комунікативні бар'єри, що виникають у багатонаціональному середовищі, обумовлені культурними відмінностями фірм-партнерів;
Налагоджена система зворотного зв'язку в організації;
+Спосіб використання слів і значень, що передаються словами;
Комунікативні бар'єри, викликані невербальними комунікаціями;

Відсутність взаєморозуміння внаслідок неналагоджених комунікативних процесів

72. Якому документу з нижченаведених відповідає таке визначення: «... – це документ, що фіксує угоду сторін про встановлення яких-небудь відносин і регулює ці відносини»?

Наказ

+Договір

Лист

Звіт

Доповідна записка

73. Якому поняттю серед елементів реалізації стратегічного плану відповідає визначення: «... – це загальне керівництво для дій і ухвалення рішень, яке полегшує досягнення цілей»?:

Тактика

+Політика

Процедури

Правила

Бюджет

74. Яким терміном визначається процедура встановлення єдиних вимог до складання й оформлення документів?

Стандартизація

Візування

+Уніфікація

Анкета

Графарет

75. Якому рівню управління відповідає функція безпосереднього контролю за діяльністю працівників, які виконують конкретні операції?

Бюрократичний

Інституційний

Управлінський

Адміністративний

+Технічний

76. Під час відпуску безрецептурного препарату стало зрозуміло, що хворий не сприймає словесну інформацію провізора аптеки. Як називаються комунікативні перешкоди, за яких слова або символи можуть мати різне значення для відправника і одержувача інформації?

Нерозуміння важливості повідомлення

Зневажання фактами

Невербальні перешкоди

+Семантичні бар'єри

Стереотипи мислення

77. Синонімом якого з наведених стилів керівництва є колегіальний стиль?

Авторитарний
+Демократичний
Стиль невторчання
Директивний
Ліберальний

78. В організації проводиться вхідний контроль якості сировини, матеріалів і напівфабрикатів, що надійшли на підприємство. До якого виду управлінського контролю належать дані заходи?

Економічний
Поточний
+Попередній
Завершальний
Соціальний

79. При обміні інформацією відправник і одержувач проходять декілька взаємопов'язаних етапів, які дозволяють їм зрозуміти і розділити початкову ідею. Вкажіть заключний етап процесу обміну інформацією:

Зародження ідеї
Формулювання мети
Кодування і вибір каналу
Передавання
+Декодування

80. Якому поняттю відповідає визначення: «... – це рух усіх документів в організації від моменту їх отримання або створення до завершення виконання або відправлення»?

Облік документів
Ротація
Реєстрація документів
Експертиза цінності документів
+Документообіг

81. Неправильна установка на свідомість – одна із форм перешкод у ході міжособистісного обміну інформацією. Який з наведених показників НЕ належить до дефектів установки на свідомість?

Стереотип мислення
Упередженість уявлень
Відсутність уваги та інтересу
+Невербальний обмін інформацією
Неправильні стосунки

82. До якої групи теорій мотивації належать ті, які базуються на ідентифікації внутрішніх спонукань та зветься потребами, і примушують людей діяти певним чином?

Процесуальні
+Змістові

Вторинні
Первинні
Системні

83.Що НЕ належить до переліку етапів ухвалення раціонального управлінського рішення?

Остаточний вибір
Формування обмежень і критеріїв для ухвалення рішення
Виявлення альтернатив
Діагноз проблеми
+Постановка цілей

84.Що з переліченого НЕ належить до етапів документообігу вихідних та внутрішніх документів в організації?

Складання проекту документа
+Виконання документа
Підписання документа
Реєстрація документа
Відправлення, підшивання до справи

85. Які потреби, згідно з ієрархією потреб за А.Маслоу, належать до первинних?

Повага
Самовираження
Соціальні
+Фізіологічні
Причетність

86.Що з переліченого НЕ належить до засобів удосконалення комунікативного процесу?

Регулювання інформаційних потоків
+Оперативний контроль
Використання сучасних інформаційних технологій
Наради, п'ятихвилинки, індивідуальні бесіди
Створення внутрішньокорпоративних інформаційних брошур і бюлетенів

87.Комунікації – це процес обміну інформацією. Комунікації між відділами і підрозділами організації – це:

+Внутрішні горизонтальні організаційні комунікації
Зовнішні організаційні комунікації
Неформальні організаційні комунікації
Внутрішні вертикальні організаційні комунікації
Міжрівневі комунікації

88.Організаційний метод управління реалізується за допомогою таких ініціатив:

+Організаційного нормування
Матеріального стимулювання
Математичного моделювання

Підвищення моральної зацікавленості співробітників
Використання матеріальних санкцій

89. Документи довготривалого зберігання зберігаються:

- До 10 років
- Постійно зберігаються
- +Понад 10 років
- Понад 5 років
- Понад 1 рік

90. Що НЕ належить до переліку основних елементів комунікативного процесу?

- +Звіт
- Повідомлення
- Канал передавання інформації
- Відправник інформації
- Одержувач інформації

91. Як називається розподіл праці в організації, що передбачає створення рівнів управління та ієрархію підлеглості?

- Діагональний розподіл праці
- Горизонтальний розподіл праці
- Вертикально-горизонтальний розподіл праці
- +Вертикальний розподіл праці
- Функціональний розподіл праці

92. Який з перелічених факторів зовнішнього середовища належить до факторів непрямого впливу?

- Конкуренти
- Споживачі
- Постачальники
- +Науково-технічний прогрес
- Закони і законодавчі акти

93. При здійсненні комунікацій між провізором і споживачем останній попросив дати йому прочитати анотацію на безрецептурний препарат, який він збирається придбати. До якого елементу комунікативного процесу належить інформація, подана на листку-вкладиші?

- Одержувач
- Відправник
- Канал
- +Повідомлення
- Ідея

94. Якому поняттю відповідає дане визначення: «... – це зафіксована на матеріальному носіїв інформація, що має юридичну силу»?

- +Документ
- Договір

Наказ
Лист
Звіт

95. Якому документу з наведених відповідає таке визначення: «... – це документ, що містить відомості про виконання завдання, підготовку заходів, їх проведення, який подається вищій установі або посадовій особі»?

Наказ
Договір
Лист
+Звіт
Доповідна записка

96. Вертикальний розподіл праці керівників створює рівні управління. Керівники, які займаються щоденними операціями і діями, необхідними для забезпечення ефективної роботи щодо виконання головних завдань організації, згідно з вертикальним розподілом праці керівників належать до:

Управління середньої ланки
Управлінського рівня управління
Інституційного рівня управління;
Управління вищої ланки
+Технічного рівня управління

97. Серед наведених методів управління оберіть метод прямої дії:

Економічний аналіз
Науково-технічного і економічного прогнозування
Статистика
Соціологічні дослідження
+Правова дія

98. Які з нижченаведених документів НЕ підлягають реєстрації службою діловодства?

Лист-пропозиція
Розпорядження
Лист-запит
Накази
+Звіти

99. На діяльність аптеки впливають різні фактори зовнішнього середовища. Одні з них мають безпосередній вплив, інші – опосередкований. Який з нижченаведених факторів належить до безпосереднього впливу?

Соціально-культурні
Міжнародне оточення
Науково-технічний прогрес
+Закони і законодавчі акти
Політичні обставини

100. Укажіть, до яких рішень належать зазвичай одноразові рішення, здійснювані в нових ситуаціях, пов'язаних з невідомими чинниками?

Планові

+Незапрограмовані

Одноособові

Ініціативні

Організаційні

101. Який з етапів стратегічного планування аптечного підприємства включає виявлення наявних у радіусі діяльності конкурентів, оцінку зміни цін на сировину і готову продукцію?

Вибір місії

Установлення мети

+Оцінка і аналіз зовнішнього середовища

Управлінське обстеження внутрішніх сильних і слабких сторін

Вибір стратегічних альтернатив

102. Який тип організаційної структури передбачає поділ організації на окремі елементи, кожен з яких має чітко визначені завдання та обов'язки?

Матрична

Сегментна

+Функціональна

Адаптивна

Регіональна

103. Які з наведених видів управлінських рішень обумовлені накопиченим досвідом?

Стандартні

Інтуїтивні

+Рішення, засновані на висновках

Раціональні

104. З точки зору якого підходу управління розглядається як процес, а саме як серія безперервних взаємопов'язаних дій?

+Процесний

Системний

Ситуаційний

З погляду наукових шкіл

Немає вірної відповіді

105. Керівник, що працює у господарській, виробничо-ринковій сфері, має професійні знання з організації і управління виробництвом - це:

Бізнесмен

Підприємець

+Менеджер

Заступник завідуючого

Немає вірної відповіді

106. Кількісним вимірником ефективності організації є:
Практична реалізація управлінських рішень
Вживання
+Продуктивність праці
Самоменеджмент
Усі відповіді вірні

107. Ефективність праці менеджера залежить від організації особистої роботи,
яка називається
+Самоменеджментом
Диверсифікацією
Конгломерацією
Плануванням
Дистрибуцією

108. Кожен керівник в управлінській діяльності користується певним стилем
роботи. Високий ступінь централізації влади керівника характерний для:
Ліберального стилю керівництва
Демократичного стилю керівництва
+Автократичного стилю керівництва
Двомірного стилю керівництва
Немає вірної відповіді

109. Сукупність методів, що дозволяють керівникові перекладати виконання
частини своїх функцій на інших працівників називається:
Менеджмент
+Делегування повноважень
Управління
Прийняття раціонального рішення
Відповідальність

110. Назвіть основну мету делегування повноважень для керівника:
+Вивільнення власного робочого часу для вирішення основних, принципових проблем
(стратегічних завдань)
Розвиток творчої активності в підлеглих
Підвищення відповідальності та самостійності виконавців
Зняття відповідальності за визначену ділянку роботи
Немає вірної відповіді

111. Як називається тип конфлікту, що обумовлений наявністю в організації
великої кількості формальних і неформальних груп, які відрізняються за
інтересами, родом діяльності, груповими нормами тощо.
+Міжгруповий
Міжособистісний
Внутрішньоособистісний
Зовнішній

Поверхневий

112. Назвіть частину населення, яка за віком та станом здоров'я здатна до трудової діяльності.

Персонал

Спеціалісти

Керівники

Активи

+Трудові ресурси

113. Який з видів комунікацій в організації характеризується як канал розповсюдження чуток?

+Неформальні комунікації

Формальні комунікації

Внутрішні комунікації

Зовнішні комунікації

Вертикальні комунікації

114. Вкажіть який тип комунікацій існує між організацією та її зовнішнім середовищем?

Внутрішні

Формальні

+Зовнішні

Неформальні

Горизонтальні

115. Як називається організація, створена та зареєстрована у встановленому законом порядку, що володіє відособленим майном, здатна набувати від свого імені майнові та особисті немайнові права, нести обов'язки

Фізична особа

Підприємець

Фізична особа-підприємець

Колектив

+Юридична особа

116. Назвіть тип відповідальності, який передбачає добровільний відгук з боку організації на соціальні проблеми суспільства та його членів.

+Соціальна

Юридична

Підприємницька

Кримінальна

Законодавча

117. Угода між роботодавцем і працівником, яка укладається у письмовій формі на визначений термін із зазначенням індивідуальних умов праці, має назву

Підприємницька угода

+Контракт
Колективний договір
Резюме
Анкета

118. Як називається винагорода, яку власник або уповноважений ним орган виплачує працівникові за виконану ним роботу, обчислена, як правило, у грошовому виразі?

+Заробітна плата
Переказ
Нарахування
Контракт
Платіж

119. З метою успішного управління фармацевтичною організацією керівник застосовує комплекс ідеологічних, соціально-психологічних установок і заходів, спрямованих на створення особливого клімату в колективі. Яку назву мають дані заходи?

Інноваційна діяльність
Управлінські рішення
Комунікативні процеси
+Корпоративна культура
Групові норми

120. Який з показників вказує на здатність підприємства своєчасно в повному обсязі оплачувати свої зобов'язання?

Ефективність
Рентабельність
Ділова активність
+Платоспроможність
Виробничий потенціал

ЛІТЕРАТУРА

1. Мнушко З. М. Менеджмент та маркетинг у фармації : ч. I. Менеджмент у фармації: підруч. для студ. вищ. навч. закладів / З.М. Мнушко, Н.М. Діхтярьова; за ред. З.М. Мнушко. – 2-ге вид. — Х.: Вид-во НФаУ: Золоті сторінки, 2009. – 448 с.
2. Мнушко З. Н. Трудовое право в условиях рыночной экономики : учеб. пособие для студ. вузов. / З. Н. Мнушко, Н. В. Чмыхало. – Х. : Изд-во НФаУ: Золотые страницы, 2002. – 184 с.
3. Мнушко З. М. Практикум з менеджменту та маркетингу у фармації : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – 2-ге видан. перероблене та доповнене; За ред. З. М. Мнушко. – Х.: Вид-во НФаУ, 2011. - 424 с
4. Котвицкая А.А. Менеджмент и маркетинг в фармации в вопросах и ответах. Учебное пособие для студентов заочной формы обучения / А.А. Котвицкая, И.В.

- Кубарева, И.Л. Оккерт, Н.А. Пузак, Н.В. Чмыхало, А.В. Волкова, А.А. Суриков, А.В. Черкашина. – Харьков: Изд-во НФаУ, 2014. – 116 с.
5. Менеджмент у фармації. Підручник. За редакцією О.Є. Кузьміна і Б.П. Громовика. – Вінниця: Нова книга, 2005. – 448 с.

ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ

1. Електронна бібліотека НФаУ:

[Режим доступу : <http://dspace.ukrfa.kharkov.ua>]

2. Центр дистанційних технологій навчання

[Режим доступу : <http://www.pharmel.kharkiv.edu>]

3. Цент тестування: [Режим доступу: <http://testcentr.org.ua>; <http://testkrok.org.ua>]