



## Психологические основы управления бизнес-процессами.dor\_МАГ

- 1 Под фундаментальным свойством системы управления принято считать ...
- 2 Оценка эффективности как методологии управления бизнес-процессами характеризуется ...
- 3 Оценка зрелости управления бизнес-процессами как методология управления бизнес-процессами характеризуется ...
- 4 Дореволюционный период в истории развития BPM в России характеризуется ...
- 5 К минусам внедрения и эксплуатации системы KPI относят ...
- 6 Наименее подходящей концепцией управления бизнес-процессами для России представляется ...
- 7 На стадии внедрения системы BPM в качестве положительной характеристики можно выделить ... (укажите 2 варианта ответа)
- 8 На стадии эксплуатации системы BPM-системы можно выделить такие плюсы, как ... (укажите 2 варианта ответа)
- 9 Формализация деятельности, обеспечение единого понимания требований сотрудниками характеризуется ... (укажите 2 варианта ответа)
- 10 Снижение рисков, связанных с уходом руководителей и специалистов, характеризуется ...
- 11 К минусам применения BPM-систем относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 12 Основой стандарта ISO 9001 является ряд принципов менеджмента качества, такие как ... (укажите 3 варианта ответа)
- 13 Любой вид деятельности, направленный на получение прибыли и предусматривающий привлечение собственных средств, или опосредованное участие в такой деятельности путем вложения денежных средств называется ...
- 14 Набор логически связанных задач, выполняемых для достижения определенного бизнес-результата, – это ...
- 15 В цикле управления бизнес-процессами принято выделять ... постоянно сменяющихся фаз



- (16) Поддержка потребительской ценности производимой продукции (услуг) для клиента после совершения им покупки – это ...
- (17) ... психолог – это специалист в области управления человеческими ресурсами организации, психологического сопровождения управлеченческой деятельности и психологических основ маркетинга
- (18) ... – это, предоставление независимым органом письменного подтверждения (сертификата соответствия) о том, что продукт, услуга или система соответствуют установленным требованиям
- (19) Установите соответствие между плюсами и минусами ВРМ для организации на разных этапах интеграции и их характеристиками:
- (20) Укажите правильную последовательность фаз управления бизнес-процессом:
- (21) Организация работы на предприятии строится на основе инструкций, набора функциональных обязанностей, закрепленных за функциональными подразделениями. Сотрудники не могут повлиять на свою производительность и внести предложения по улучшению протекания производственных процессов. Какой подход к управлению применяется в данной организации?
- (22) Традиционно при изучении отдельных элементов поведения потребителя на рынке наиболее широкое распространение получили методы ... (укажите 2 варианта ответа)
- (23) Обследования с помощью анкет могут проводиться ... (укажите 3 варианта ответа)
- (24) Вид социологического либо маркетингового исследования, при котором определяются мотивы, побуждающие потребителей выбрать тот или иной продукт – это ...
- (25) В настоящее время выделяют ... типов мотивов потребителя
- (26) К мотивам потребителя относятся ... (укажите 3 варианта ответа)
- (27) Для рекламы характерны такие особенные черты как ... (укажите 3 варианта ответа)
- (28) Реклама дает такие обещания как ... (укажите 2 варианта ответа)
- (29) Эффективность рекламных кампаний зависит от таких факторов как эффективность в контексте ... (укажите 3 варианта ответа)
- (30) К основным характеристикам потребительского поведения относят ... (укажите 2 варианта ответа)



- (31) Выделяют ... этапов формирования потребительского поведения
- (32) Главными способами удовлетворения потребностей являются ...
- (33) ... – ответвление массовой коммуникации, в русле которого создаются и распространяются информационно-образные тексты, адресованные людям с целью побудить их к действию или выбору
- (34) Общее число вопросов в анкете не должно превышать ...
- (35) ... – процесс, благодаря которому человек отбирает, организует и интерпретирует информацию, формируя в своем сознании картину окружающего мира
- (36) ... – это сложившаяся на основе знаний устойчивая благоприятная или неблагоприятная оценка какого-либо объекта или идеи, испытываемые к ним чувства и направленность возможных действий
- (37) Центральным звеном в рыночной системе на текущий период является ...
- (38) Рекламная ... – это комплекс мероприятий, проводимых с целью привлечения внимания целевой аудитории к товарам и услугам
- (39) Установите соответствие между типами вопроса и его определением:
- (40) Укажите правильную последовательность по увеличению времени проведения фокус-групп:
- (41) Укажите правильную последовательность этапов формирования потребительского поведения:
- (42) Продавцов магазина электроники пригласили на обсуждение промежуточных итогов продаж, которое также посетил представитель производителя одной из марок товаров. В его задачи входило собрать мнения менеджеров о мотивах потребителей в случае приобретения товаров его работодателя. Какой метод исследования психологии потребителя применялся в данном случае?
- (43) Исполняемые бизнес-процессы характеризуются тем, что они ...
- (44) Исполнимый бизнес-процесс определяется при помощи задания следующих перспектив: (укажите 3 варианта ответа)
- (45) В настоящее время под эффективностью бизнес-процесса понимается ... (укажите 3 варианта ответа)



- (46) Правильно построенная система сбалансированных показателей позволяет ... (укажите 3 варианта ответа)
- (47) Ключевые показатели эффективности, позволяющие оценивать общую эффективность бизнес-деятельности, относятся к показателям KPI ...
- (48) В настоящее время для коэффициентов KPI предъявляют следующие требования: (укажите 3 варианта ответа)
- (49) Независимость в межгрупповом взаимодействии означает, что ...
- (50) К проблемам, возникающим в организации вследствие конфликта в коллективе, относятся ... (укажите 3 варианта ответа):
- (51) Законы подражания в социуме и группе были впервые описаны ...
- (52) К факторам макросреды, влияющих на социально-психологический климат, относятся ... (укажите 2 варианта ответа)
- (53) К факторам, влияющим на результаты межгруппового взаимодействия, относятся ... (укажите 3 варианта ответа)
- (54) К понятию ... относят надсистемные факторы (деятельность вышестоящих коллективов и должностных лиц), горизонтальные факторы (влияние предприятий и учреждений одного уровня управления и хозяйствования) и подсистемные факторы (состояние правопорядка, население)
- (55) Выделяют ... основных групп факторов, определяющих состояние социально-психологического климата и, в конечном счете, самочувствие и работоспособность работников
- (56) ... – общественно-экономическая формация, политическое и государственное устройство социалистического общества, социально-классовая принадлежность членов коллектива
- (57) Передача организацией на основании договора определённых видов или функций производственной предпринимательской деятельности другой компании, действующей в нужной области, – это ...
- (58) В организации между группами существует ... типа отношений
- (59) Установите соответствие между группой факторов, определяющих состояние социально-психологического климата, и ее характеристикой:



- 60 Установите соответствие между группой факторов, определяющих состояние социально-психологического климата, и ее характеристикой:
- 61 Установите правильную последовательность видов конфликтов по мере увеличения количества участников:
- 62 В частной организации была разработана и внедрена система KPI для отдела продаж. Она отражала состояние текущих процессов, основанного на уже полученных результатах за конкретный промежуток времени. Данная система не включала в себя сотрудников офиса и производственного блока. Как охарактеризовать представленную систему KPI?
- 63 определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами
- 64 Под фундаментальным свойством системы управления принято считать: является ...
- 65 Важной характеристикой ... являются также четко установленные параметры его течения, то есть наличие специфической технологии его реализации, что позволяет адаптировать это понятие к любому виду деятельности
- 66 Бизнес-процесс – это ...
- 67 Установите соответствие между типами бизнес-процессов и их определением:
- 68 Точный синоним понятия «бизнес» – это «...»
- 69 Установите соответствие между методологией управления бизнес-процессами и ее характеристиками:
- 70 Количество постоянно сменяющихся фаз, которое принято выделять в цикле управления бизнес-процессами, – ...
- 71 Укажите правильную последовательность фаз управления бизнес-процессом:
- 72 Период перестройки в истории развития BPM-систем в России характеризуется ...
- 73 Установите соответствие между типом менеджмента, сформировавшимся в России в период перестройки, и его характеристикой:



- 74 Современная концепция развития управления бизнес-процессами, которая представляется наиболее подходящей для России, – это концепция ...
- 75 На стадии эксплуатации BPM-системы можно выделить такие плюсы, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- 76 Формирование предпосылок для делегирования полномочий и повышения эффективности управления характеризуется тем, что ... (укажите 2 варианта ответа)
- 77 Повышение эффективности процессов подбора и обучения персонала характеризуется ... (укажите 2 варианта ответа)
- 78 ISO 9000 – это серия стандартов, относящихся к менеджменту ... и призванных помочь организациям всех видов и размеров разработать, внедрить и обеспечить функционирование эффективно действующих систем менеджмента качества (СМК)
- 79 Бизнес-процессы системы менеджмента, преобразующие полученные на входе ресурсы в продукты, которые имеют ценность исключительно для внутреннего потребителя, называются ...
- 80 Бизнес-процессы системы менеджмента качества, предназначенные для улучшения и развития организации, называются ...
- 81 Установите соответствие между подходом к управлению и его характеристикой:
- 82 ... работы организационного психолога является организация, способная успешно развиваться в условиях динамичного (непрерывно меняющегося) окружающего мира
- 83 Укажите правильную последовательность этапов работы организационного психолога при необходимости создания системы обучения и развития на предприятии:
- 84 Метод проведения опросов и ... дает возможность выявить именно те реакции потребителей, которые позволяют оценить сложившуюся структуру их запросов и предпочтений и улавливать сдвиги в структуре потребительского спроса
- 85 Обследования с помощью анкет могут проводиться различным образом, в частности, ... (укажите 3 варианта ответа)
- 86 Установите соответствие между типами вопроса и их характеристиками:



- (87) Максимальное число вопросов в анкете, после которого внимание опрашиваемого снижается, □ ...
- (88) Метод, предполагающий изучение поведения, действий и ответных реакций потребителей в определенной ситуации на рынке, – это ...
- (89) С помощью метода фокус-групп могут быть решены такие задачи, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- (90) ... – это процесс донесения информации от рекламодателя до целевой аудитории
- (91) Для рекламы характерны такие особенные черты, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- (92) Реклама может обещать ... (укажите 2 варианта ответа)
- (93) Рекламная ... – это целенаправленная система спланированных рекламных мероприятий, объединенных одной идеей и концепцией для достижения конкретной маркетинговой цели в рамках согласованной маркетинговой стратегии рекламодателя
- (94) Эффективность рекламных кампаний зависит от нескольких факторов, таких как эффективность в контексте ... (укажите 2 варианта ответа)
- (95) С целью поиска оптимального способа удовлетворения покупательских запросов и интересов создают уникальное торговое ...
- (96) Установите верную последовательность форм сбора анкет от наименее эффективной до максимальной. Критерием является фактическое получение заполненной анкеты.
- (97) Установите соответствие между методом исследования психологии потребителя и его определением:
- (98) Установите соответствие между фокус-группами и их характеристиками:
- (99) Укажите правильную последовательность этапов формирования потребительского поведения:
- (100) Основная ... потребителя – постоянное стремление удовлетворить свои потребности
- (101) В настоящее время выделяют ... типов мотивов потребителя
- (102) Неверно, что выделяют такой тип мотивов потребителей, как ...



- (103) ... – это потребность, достигшая такого уровня интенсивности, что побуждает человека совершать действия, направленные на ее удовлетворение
- (104) ... – это изменения в поведении человека в результате накопленного жизненного опыта
- (105) Основа формирования всех управлеченческих решений – система ценностей ..., принимающего решение
- (106) В ряду объективных экономических условий разработки грамотных управлеченческих решений – ... (укажите 3 варианта ответа)
- (107) К решениям, принимаемым в условиях ..., относятся такие, результаты которых не определены, но вероятность каждого результата может быть рассчитана
- (108) Существуют такие условия принятия решений, определяемые состоянием внешней и внутренней среды, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- (109) Установите соответствие между видами информации (данных) и их характеристиками:
- (110) Установите соответствие между фактором принятия управлеченческого решения и его характеристикой:
- (111) В коммерческих компаниях ... подход хорошо подходит для стандартизации работы: он позволяет подтянуть уровень обслуживания до определенных стандартов
- (112) В системе процессного управления выделяют ... этапов
- (113) Укажите правильную последовательность этапов в системе процессного управления:
- (114) Под табличной формой описания бизнес-процесса (БП) понимают подробное описание БП в виде ..., на которой видны малейшие детали процесса
- (115) Укажите правильную последовательность этапов внедрения бизнес-процессов:
- (116) К основным проблемам внедрения бизнес-процессов относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- (117) Установите соответствие между методом непосредственного управления бизнес-процессами и его характеристикой:
- (118) Сильной стороной такого метода управления бизнес-процессами (БП), как непрерывное совершенствование, является то, что ...



- (119) Слабой стороной такого метода управления бизнес-процессами (БП), как перепроектирование, является то, что ...
- (120) Сильной стороной такого метода управления бизнес-процессами (БП), как инжиниринг, является то, что ...
- (121) К слабым сторонам такого метода управления бизнес-процессами (БП), как инжиниринг, следует отнести ...
- (122) В настоящее время выделяют ... стадий жизненного цикла бизнес-процесса
- (123) Укажите правильную последовательность стадий жизненного цикла BPM:
- (124) Характеристикой стадии моделирования и оптимизации бизнес-процессов является то, что ...
- (125) Исполняемые бизнес-процессы ...
- (126) При помощи графической ... разработки аналитик может разрабатывать бизнес-процессы и экспортить их в файлы-архивы в файловую систему или непосредственно на сервер
- (127) Универсальной характеристикой бизнес-процессов является ...
- (128) Неверно, что в настоящее время под эффективностью бизнес-процессов понимают ...
- (129) Правильно построенная система сбалансированных показателей в организации позволяет ... (укажите 3 варианта ответа)
- (130) Ключевые показатели ... – это методика, разработанная для оценки производительности организации, отдельно взятых ее частей или даже одного сотрудника за заданный период
- (131) Систему ключевых показателей эффективности KPI используют для ... (укажите 3 варианта ответа)
- (132) В настоящее время к ключевым показателям эффективности (коэффициентам KPI) предъявляют определенные требования, в частности ... (укажите 3 варианта ответа)
- (133) В настоящее время выделяют ... факторов, определяющих состояние социально-психологического климата и в конечном счете самочувствие и работоспособность работников
- (134) Установите соответствие между группой факторов, определяющих состояние социально-психологического климата, и ее примерами:



- (135) ... – среда, которая включает надсистемные факторы (деятельность вышестоящих коллективов и должностных лиц), горизонтальные факторы (влияние предприятий и учреждений одного уровня управления и хозяйствования) и подсистемные факторы (составление правопорядка, население)
- (136) Первые попытки описания и анализа межгруппового взаимодействия (и прежде всего – межгрупповой агрессии) представлены в работах ...
- (137) В качестве психологической первопричины образования общности выделяют ...
- (138) К факторам, влияющим на результаты межгруппового взаимодействия, относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- (139) ... в межгрупповом взаимодействии означает, что в организации нет необходимости устанавливать отношения работы между двумя или более группами
- (140) Внутри организаций существует ... варианта взаимоотношений между группами
- (141) Установите соответствие между категорией, описывающей межгрупповое взаимодействие, и характеристикой соответствующего типа взаимодействия:
- (142) ... – это не противоречие, а прежде всего столкновение интересов, целей
- (143) Укажите правильную последовательность типов конфликтов в зависимости от степени влияния на работоспособность коллектива, начиная с наименее деструктивного:
- (144) Укажите правильную последовательность этапов решения конфликтной ситуации в организации:
- (145) В производственном блоке предприятия проведена оценка процессов. Определены основные процессы изготовления продукции, проанализирована технология, выявлены погрешности и причины появления брака, внедрены методы улучшения. Определите следующие в управлении процессами.



- (146) В период 1930-х гг. теоретические проблемы менеджмента в СССР не разрабатывались, а ранее разработанные уже забылись. Каждая организация была ведома плановой экономикой. Управленческие вопросы решались эмпирически. В 1960-80-х гг. возродился интерес к управленческим моделям, появилась соответствующая литература. При этом реальная модель управления практически не изменилась. Проанализируйте, с какими сложностями столкнулись руководители в период перестройки в условиях быстро меняющимися изменениями.
- (147) При составлении вопросов анкеты по продукту были учтены: место приобретения, опыт приобретения продукта, источники информации о товаре и конкурентные предложения, которые могут заинтересовать потребителя, а также причины приобретений и конкурентные преимущества. Количество вопросов анкеты составило 30. Проанализируйте, все ли данные о продукте, необходимые для маркетингового исследования, представлены в анкете. Достаточно ли вопросов в анкете?
- (148) В торговом зале продуктового магазина было проведено исследование, которое позволило выявить, в какой временной интервал в магазине имеет место максимальный наплыв покупателей. Отмечено влияние акций на определенные продукты питания и их приобретение. В период после объявления акции максимальный потребительский спрос приходится на первые два дня акции. Это позволило планировать закупки, а также необходимое количество кассиров в смену в зависимости от проведения акций и с учетом временного интервала наплыва покупателей. Определите, какой метод определения психологии потребителя был использован в данном исследовании.
- (149) В частной организации руководителем был назначен представитель головной компании из Швейцарии. В период адаптации он столкнулся с тем, что руководители подразделений направляют формальные отчеты о работе подразделения, как было заведено на данном предприятии. При этом на местах не анализируют проблемы и не предлагают решение, а с готовностью принимают решение главы предприятия и исполняют его в точности, не внося свои корректизы. Это вызывало недовольство со стороны экспатрианта. Определите, в чем состоит основная сложность работы с приглашенным руководителем из другой страны.
- (150) В государственной организации руководителю была поставлена задача внедрить процессный подход к управлению. До этого предприятие применяло функциональный подход к управлению. Определите, чем может быть полезен процессный подход в государственных организациях.



- (151) В частной организации внедрено процессное управление, описаны бизнес-процессы (БП) в графических нотациях, найдено ИТ-решение. При описании БП бизнес-аналитик ориентировался в первую очередь на эффективность. Это отражалось в конкретном результате каждого процесса, соответствии результата возможному максимуму и функциональному разнообразию систем. Была выявлена числовая характеристика функционирования системы. Определите, все ли показатели эффективности были учтены бизнес-аналитиком.
- (152) В государственной организации возникла конфликтная ситуация между двумя руководителями подразделений. Определите тип конфликта и алгоритм решения.
- (153) Объективными экономическими условиями разработки грамотных управленческих решений являются ... (укажите 3 варианта ответа)
- (154) Сильная сторона реинжиниринга заключается в том, что он ...
- (155) Слабой стороной инжиниринга является то, что ...
- (156) Сильная сторона перепроектирования заключается в том, что ...
- (157) В числе слабых сторон непрерывного совершенствования – ... (укажите 2 варианта ответа)
- (158) К важнейшим факторам, влияющим на процесс принятия управленческого решения, относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- (159) Характеристикой стадии оптимизации бизнес-процессов (БП) является ситуация, когда ...
- (160) Временные ограничения при принятии управленческого решения характеризуются ...
- (161) Неверно, что к основным проблемам внедрения бизнес-процессов (БП) относят ...
- (162) Использование формализованных методов и приемов для детального построения и внедрения моделей бизнес-процессов (БП), с целью удовлетворения потребностей конкретных групп клиентов в условиях сильной дифференциации спроса и предложения – это ...
- (163) ... – это совершенствование существующего бизнес-процесса (БП) посредством моделирования его оптимальных параметров



- (164) Документ, определяющий порядок взаимодействия подразделений и работников организации в рамках определенного процессов – это ...
- (165) ... – это фундаментальное переосмысление и радикальное перепроектирование бизнес-процессов для достижения драматических усовершенствований в критических, современных показателях деятельности, таких как стоимость, качество, уровень обслуживания и скорость (оперативность)
- (166) В настоящий момент ... подход признан наиболее эффективным методом описания бизнес-процессов
- (167) В настоящее время выделяют ... стадий жизненного цикла бизнес-процесса
- (168) Установите соответствие между фактором принятия управлеченческого решения и его характеристикой:
- (169) Установите соответствие между фактором принятия решения и его характеристикой:
- (170) Установите соответствие между типом информации и его характеристикой:
- (171) Укажите правильную последовательность форм описания бизнес-процессов от наименее эффективной в сторону большей эффективности:
- (172) Укажите правильную последовательность этапов внедрения бизнес-процессов:
- (173) Руководитель частной организации при принятии решения ориентируется на формальные статистические данные, направляемые ему в виде отчетов руководителями подразделений, не проверяя их достоверность. Решения принимаются поспешно, часто проявляется нервозность, в случае временного снижения прибыли. Каковы личностные особенности руководителя в случае необходимости принятия решения?