



Психологические основы управления бизнес-процессами.dor_МАГ_23-137-М

- 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 Эффективность рекламных кампаний зависит от таких факторов как эффективность в контексте ... (укажите 3 варианта ответа)
- 29 К основным характеристикам потребительского поведения относят ... (укажите 2 варианта ответа)
- 30 Выделяют ... этапов формирования потребительского поведения



- (31) Главными способами удовлетворения потребностей являются ...
- (32) ... – ответвление массовой коммуникации, в русле которого создаются и распространяются информационно-образные тексты, адресованные людям с целью побудить их к действию или выбору
- (33) Общее число вопросов в анкете не должно превышать ...
- (34) ... – процесс, благодаря которому человек отбирает, организует и интерпретирует информацию, формируя в своем сознании картину окружающего мира
- (35) ... – это сложившаяся на основе знаний устойчивая благоприятная или неблагоприятная оценка какого-либо объекта или идеи, испытываемые к ним чувства и направленность возможных действий
- (36) Центральным звеном в рыночной системе на текущий период является ...
- (37) Рекламная ... – это комплекс мероприятий, проводимых с целью привлечения внимания целевой аудитории к товарам и услугам
- (38) Установите соответствие между типами вопроса и его определением:
- (39) Укажите правильную последовательность по увеличению времени проведения фокус-групп:
- (40) Укажите правильную последовательность этапов формирования потребительского поведения:
- (41) 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?
- (42) Объективными экономическими условиями разработки грамотных управленческих решений являются ... (укажите 3 варианта ответа)
- (43) Сильная сторона реинжиниринга заключается в том, что он ...
- (44) Слабой стороной инжиниринга является то, что ...
- (45) Сильная сторона перепроектирования заключается в том, что ...



- 46 В числе слабых сторон непрерывного совершенствования – ...
(укажите 2 варианта ответа)
- 47 К важнейшим факторам, влияющим на процесс принятия управленческого решения, относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- 48 Характеристикой стадии оптимизации бизнес-процессов (БП) является ситуация, когда ...
- 49 Временные ограничения при принятии управленческого решения характеризуются ...
- 50 Неверно, что к основным проблемам внедрения бизнес-процессов (БП) относят ...
- 51 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 ...
- 52 ... – это совершенствование существующего бизнес-процесса (БП) посредством моделирования его оптимальных параметров
- 53 Документ, определяющий порядок взаимодействия подразделений и работников организации в рамках определенного процессов – это ...
- 54 ... – 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)
- 55 В настоящий момент ... подход признан наиболее эффективным методом описания бизнес-процессов
- 56 В настоящее время выделяют ... стадий жизненного цикла бизнес-процесса
- 57 Установите соответствие между фактором принятия управленческого решения и его характеристикой:
- 58 Установите соответствие между фактором принятия решения и его характеристикой:
- 59 Установите соответствие между типом информации и его характеристикой:
- 60 Укажите правильную последовательность форм описания бизнес-процессов от наименее эффективной в сторону большей эффективности:



61 Укажите правильную последовательность этапов внедрения бизнес-процессов:

62 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?

63 Исполняемые бизнес-процессы характеризуются тем, что они ...

64 Исполнимый бизнес-процесс определяется при помощи задания следующих перспектив: (укажите 3 варианта ответа)

65 В настоящее время под эффективностью бизнес-процесса понимается ... (укажите 3 варианта ответа)

66 Правильно построенная система сбалансированных показателей позволяет ... (укажите 3 варианта ответа)

67 Ключевые показатели эффективности, позволяющие оценивать общую эффективность бизнес-деятельности, относятся к показателям KPI ...

68 В настоящее время для коэффициентов KPI предъявляют следующие требования: (укажите 3 варианта ответа)

69 Независимость в межгрупповом взаимодействии означает, что ...

70 К проблемам, возникающим в организации вследствие конфликта в коллективе, относятся ... (укажите 3 варианта ответа):

71 Законы подражания в социуме и группе были впервые описаны ...

72 К факторам макросреды, влияющих на социально-психологический климат, относятся ... (укажите 2 варианта ответа)

73 К факторам, влияющим на результаты межгруппового взаимодействия, относятся ... (укажите 3 варианта ответа)

74 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 (составление правопорядка, население)



- 75 Выделяют ... основных групп факторов, определяющих состояние социально-психологического климата и, в конечном счете, самочувствие и работоспособность работников
- 76 ... – общественно-экономическая формация, политическое и государственное устройство социалистического общества, социально-классовая принадлежность членов коллектива
- 77 Передача организацией на основании договора определённых видов или функций производственной предпринимательской деятельности другой компании, действующей в нужной области, – это ...
- 78 В организации между группами существует ... типа отношений
- 79 ... определяется в психологии как отсутствие согласия между двумя или более сторонами
- 80 Установите соответствие между группой факторов, определяющих состояние социально-психологического климата, и ее характеристикой:
- 81 Установите соответствие между группой факторов, определяющих состояние социально-психологического климата, и ее характеристикой:
- 82 Установите правильную последовательность видов конфликтов по мере увеличения количества участников:
- 83 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?
- 84 Под фундаментальным свойством системы управления принято считать: является ...
- 85 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
- 86 Бизнес-процесс – это ...
- 87 Установите соответствие между типами бизнес-процессов и их определением:



- 88 Точный синоним понятия «бизнес» – это «...»
- 89 Установите соответствие между методологией управления бизнес-процессами и ее характеристиками:
- 90 Количество постоянно сменяющихся фаз, которое принято выделять в цикле управления бизнес-процессами, – ...
- 91 Период перестройки в истории развития BPM-систем в России характеризуется ...
- 92 Установите соответствие между типом менеджмента, сформировавшимся в России в период перестройки, и его характеристикой:
- 93 Современная концепция развития управления бизнес-процессами, которая представляется наиболее подходящей для России, – это концепция ...
- 94 На стадии эксплуатации BPM-системы можно выделить такие плюсы, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- 95 Формирование предпосылок для делегирования полномочий и повышения эффективности управления характеризуется тем, что ... (укажите 2 варианта ответа)
- 96 Повышение эффективности процессов подбора и обучения персонала характеризуется ... (укажите 2 варианта ответа)
- 97 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)
- 98 Бизнес-процессы системы менеджмента, преобразующие полученные на входе ресурсы в продукты, которые имеют ценность исключительно для внутреннего потребителя, называются ...
- 99 Бизнес-процессы системы менеджмента качества, предназначенные для улучшения и развития организации, называются ...
- 100 ... работы организационного психолога является организация, способная успешно развиваться в условиях динамичного (непрерывно меняющегося) окружающего мира
- 101 Укажите правильную последовательность этапов работы организационного психолога при необходимости создания системы обучения и развития на предприятии:



102) 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

103) Обследования с помощью анкет могут проводиться различным образом, в частности, ... (укажите 3 варианта ответа)

104) Установите соответствие между типами вопроса и их характеристиками:

105) Максимальное число вопросов в анкете, после которого внимание опрашиваемого снижается, □ ...

106) Метод, предполагающий изучение поведения, действий и ответных реакций потребителей в определенной ситуации на рынке, – это ...

107) С помощью метода фокус-групп могут быть решены такие задачи, как ... (укажите 3 варианта ответа)

108) ... – это процесс донесения информации от рекламодателя до целевой аудитории

109) Для рекламы характерны такие особенные черты, как ... (укажите 3 варианта ответа)

110) Реклама может обещать ... (укажите 2 варианта ответа)

111) Рекламная ... – это целенаправленная система спланированных рекламных мероприятий, объединенных одной идеей и концепцией для достижения конкретной маркетинговой цели в рамках согласованной маркетинговой стратегии рекламодателя

112) Эффективность рекламных кампаний зависит от нескольких факторов, таких как эффективность в контексте ... (укажите 2 варианта ответа)

113) С целью поиска оптимального способа удовлетворения покупательских запросов и интересов создают уникальное торговое ...

114) Установите верную последовательность форм сбора анкет от наименее эффективной до максимальной. Критерием является фактическое получение заполненной анкеты.

115) Установите соответствие между методом исследования психологии потребителя и его определением:

116) Установите соответствие между фокус-группами и их характеристиками:



- (117) Укажите правильную последовательность этапов формирования потребительского поведения:
- (118) Основная ... потребителя – постоянное стремление удовлетворить свои потребности
- (119) В настоящее время выделяют ... типов мотивов потребителя
- (120) Неверно, что выделяют такой тип мотивов потребителей, как ...
- (121) ... – это потребность, достигшая такого уровня интенсивности, что побуждает человека совершать действия, направленные на ее удовлетворение
- (122) ... – это изменения в поведении человека в результате накопленного жизненного опыта
- (123) Основа формирования всех управленческих решений – система ценностей ..., принимающего решение
- (124) В ряду объективных экономических условий разработки грамотных управленческих решений – ... (укажите 3 варианта ответа)
- (125) К решениям, принимаемым в условиях ..., относятся такие, результаты которых не определены, но вероятность каждого результата может быть рассчитана
- (126) Существуют такие условия принятия решений, определяемые состоянием внешней и внутренней среды, как ... (укажите 3 варианта ответа)
- (127) Установите соответствие между видами информации (данных) и их характеристиками:
- (128) Установите соответствие между фактором принятия управленческого решения и его характеристикой:
- (129) В коммерческих компаниях ... подход хорошо подходит для стандартизации работы: он позволяет подтянуть уровень обслуживания до определенных стандартов
- (130) В системе процессного управления выделяют ... этапов
- (131) Укажите правильную последовательность этапов в системе процессного управления:
- (132) Под табличной формой описания бизнес-процесса (БП) понимают подробное описание БП в виде ..., на которой видны малейшие детали процесса



- (133) Укажите правильную последовательность этапов внедрения бизнес-процессов:
- (134) К основным проблемам внедрения бизнес-процессов относят ... (укажите 3 варианта ответа)
- (135) Установите соответствие между методом непосредственного управления бизнес-процессами и его характеристикой:
- (136) Сильной стороной такого метода управления бизнес-процессами (БП), как непрерывное совершенствование, является то, что ...
- (137) Слабой стороной такого метода управления бизнес-процессами (БП), как перепроектирование, является то, что ...
- (138) Сильной стороной такого метода управления бизнес-процессами (БП), как инжиниринг, является то, что ...
- (139) К слабым сторонам такого метода управления бизнес-процессами (БП), как инжиниринг, следует отнести ...
- (140) В настоящее время выделяют ... стадий жизненного цикла бизнес-процесса
- (141) Укажите правильную последовательность стадий жизненного цикла BPM:
- (142) Характеристикой стадии моделирования и оптимизации бизнес-процессов является то, что ...
- (143) Исполняемые бизнес-процессы ...
- (144) При помощи графической ... разработки аналитик может разрабатывать бизнес-процессы и экспортить их в файлы-архивы в файловую систему или непосредственно на сервер
- (145) Универсальной характеристикой бизнес-процессов является ...
- (146) Неверно, что в настоящее время под эффективностью бизнес-процессов понимают ...
- (147) Правильно построенная система сбалансированных показателей в организации позволяет ... (укажите 3 варианта ответа)
- (148) Ключевые показатели ... – это методика, разработанная для оценки производительности организации, отдельно взятых ее частей или даже одного сотрудника за заданный период
- (149) Систему ключевых показателей эффективности KPI используют для ... (укажите 3 варианта ответа)



150 В настоящее время к ключевым показателям эффективности (коэффициентам КПИ) предъявляют определенные требования, в частности ... (укажите 3 варианта ответа)

151 В настоящее время выделяют ... факторов, определяющих состояние социально-психологического климата и в конечном счете самочувствие и работоспособность работников

152 Установите соответствие между группой факторов, определяющих состояние социально-психологического климата, и ее примерами:

153 ... – это 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 (состояние правопорядка, население)

154 Первые попытки описания и анализа межгруппового взаимодействия (и прежде всего – межгрупповой агрессии) представлены в работах ...

155 В качестве психологической первопричины образования общности выделяют ...

156 К факторам, влияющим на результаты межгруппового взаимодействия, относят ... (укажите 3 варианта ответа)

157 ... в межгрупповом взаимодействии означает, что в организации нет необходимости устанавливать отношения работы между двумя или более группами

158 Внутри организаций существует ... варианта взаимоотношений между группами

159 Установите соответствие между категорией, описывающей межгрупповое взаимодействие, и характеристикой соответствующего типа взаимодействия:

160 ... – это не противоречие, а прежде всего столкновение интересов, целей

161 Укажите правильную последовательность типов конфликтов в зависимости от степени влияния на работоспособность коллектива, начиная с наименее деструктивного:

162 Укажите правильную последовательность этапов решения конфликтной ситуации в организации:



163 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.

164 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 изменений.

165 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?

166 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.

167 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 корректировки. Это вызывало недовольство со стороны экспатрианта. Определите, в чем состоит основная сложность работы с приглашенным руководителем из другой страны.



168 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.

169 В частной организации внедрено процессное управление, описаны бизнес-процессы (БП) в графических нотациях, найдено IT-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.

170 В государственной организации возникла конфликтная ситуация между двумя руководителями подразделений. Определите тип конфликта и алгоритм решения.

171 Оцените свою удовлетворенность качеством видеолекций данной дисциплины по шкале от 1 до 10, где 1 - полностью не удовлетворен(а), а 10 - полностью удовлетворен(а).

172 Насколько понятным для вас языком написаны конспекты и другие текстовые материалы?

173 На сколько материалы курса актуальны и применимы в вашей учебе или работе?

174 Оцените, насколько для Вас интересны материалы курса по шкале от 1 до 10, где 1 - совсем неинтересно, а 10 - я полностью погружаюсь в изучение материалов и чувствую сильную мотивацию к обучению.

175 Какова ваша общая удовлетворенность контентом курса?

176 Что бы вы предложили улучшить в контенте курса? (Выберите один или несколько вариантов ответа)

177 Насколько, по вашему мнению, тестирования соответствуют изученным материалам курса?