

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**Тестові завдання з навчальної дисципліни
“Організація діяльності державного службовця”
для слухачів магістратури галузі знань “Державне управління”
спеціальності “Державна служба” всіх форм навчання**

Укладачі:

**В. В. Ушкальов
А. М. Григоренко**

Відповідальний за випуск:

М. В. Афанасьєв

Харків, Вид. ХНЕУ, 2012

Затверджено на засіданні кафедри економіки підприємства та менеджменту Харківського національного економічного університету.
Протокол №3 від 25.10.2011 р.

Тестові завдання з навчальної дисципліни «Організація діяльності державного службовця» для слухачів магістратури галузі знань «Державне управління» спеціальності «Державна служба» / Укладачі В. В. Ушкальов, А. М. Григоренко. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2012. – 48 с. (Укр. мов.)

Наведено тестові завдання для перевірки знань з навчальної дисципліни «Організація діяльності державного службовця» для слухачів магістратури галузі знань «Державне управління» спеціальності «Державна служба» в процесі проміжного та підсумкового контролю.

Призначено для слухачів магістратури, що навчаються за спеціальністю «Державна служба».

ВСТУП

Тестування є одним з важливих елементів системи контролю знань слухачів магістратури державної служби під час формування їх професійних компетенцій. Використання тестів під час поточного та підсумкового контролю знань слухачів магістратури державної служби дозволяє оперативно отримати об'єктивну інформацію щодо наявного рівня теоретичної підготовки слухачів, визначити прогалини та недоліки в процесі оволодіння навчальним матеріалом та створити основу для їх усунення, підвищити результативність навчання шляхом його індивідуалізації та своєчасного коригування навчальних дій.

Тестування може бути використане в ході поточного контролю знань слухачів на різних етапах проведення заняття: як елемент актуалізації опорних знань на семінарських заняттях, для оцінки результатів виконання індивідуальних, практичних та модульних завдань, під час закріплення навчального матеріалу після проведення дискусій та інших форм організації навчального процесу.

Тестування в процесі здійснення підсумкового контролю дозволяє здійснити оперативну оцінку рівня засвоєння навчального матеріалу та визначити загальну ефективність навчальних дій.

Критеріями оцінювання знань слухачів є: обсяг знань, якими повинен опанувати слухач; ступінь розуміння навчального матеріалу; міра зв'язку теорії з практикою діяльності державного службовця; міцність знань; всебічність аналізу проблем організації діяльності державного службовця; мовна культура; самостійність і активність при розв'язанні питань організації діяльності; логічність і перспективність мислення.

У залежності від зазначених критеріїв і відповідно до діючої шкали оцінок викладач оцінює рівень знань слухачів з окремих тем чи дисципліни в цілому. Знання слухачів оцінюються за 100-бальною системою. Переведення даних 100-бальної системи на 4-бальну здійснюється за шкалою:

- оцінка «незадовільно» – до 49 балів;
- оцінка «задовільно» – 50 – 69 балів;
- оцінка «добре» – 70 – 84 бали;
- оцінка «відмінно» – 85 – 100 балів.

ОРГАНІЗАЦІЙНО-МЕТОДИЧНІ ОСНОВИ ПРОВЕДЕННЯ ТЕСТУВАННЯ

Основною метою тестування є забезпечення об'єктивної оцінки засвоєння слухачами знань з питань як кожної теми, так і дисципліни в цілому. Тест складається з тестових завдань.

Тестові завдання побудовано у чіткій відповідності до тем та змісту навчальної дисципліни, що викладені у робочій програмі. Це дає можливість використовувати їх для здійснення як поточного, так і підсумкового контролю рівня знань слухачів із розв'язання питань організації діяльності державного службовця.

МОДУЛЬ Н-8-1. СТВОРЕННЯ СПРИЯТЛИВИХ УМОВ ДЛЯ ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

ТЕМА 1. МЕТА Й ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

1. Оберіть правильну відповідь. Ознаками діяльності є:
 - а) перетворення людиною навколишнього середовища для задоволення певних потреб;
 - б) застосування фізичної чи психічної енергії під час виконання роботи;
 - в) виконання вимог;
 - г) усвідомлення мети та вибір засобів її досягнення.
2. Елементами діяльності є:
 - а) мета діяльності;
 - б) дії;
 - в) результат діяльності;
 - г) докладені зусилля та виконана робота.
3. Розташуйте етапи діяльності в правильній послідовності:
 - а) розроблення плану виконання робіт;
 - б) здійснення діяльності;
 - в) виправлення припущених помилок;
 - г) постановка мети діяльності;
 - д) оцінка досягнутих результатів діяльності;

- е) визначення результатів діяльності;
- ж) порівняння результатів з поставленою метою.

4. Предметом діяльності можуть бути:

- а) знання;
- б) функції;
- в) потреби людей та їх об'єднань;
- г) морально-етичні цінності.

5. До функцій діяльності не належать:

- а) аналітичні;
- б) організаційно-управлінські;
- в) матеріально-технічні;
- г) планово-економічні.

6. До засобів діяльності належать:

- а) законодавчі акти;
- б) знання, вміння, навички;
- в) норми поведінки,
- г) морально-етичні цінності.

7. Повністю усвідомлені дії передбачають:

- а) чітку постановку й усвідомлення керівниками та виконавцями їх мети, технології й організації здійснення;
- б) наявність відпрацьованих методик виконання робіт;
- в) наявність необхідних ресурсів для їх здійснення;
- г) наявність необхідних повноважень.

8. До основних завдань державної служби належать:

- а) вплив на організації, установи й підтримка публічних організацій;
- б) комплектування персоналу державних органів висококваліфікованими службовцями;
- в) забезпечення суспільного добробуту;
- г) забезпечення постійності темпів розвитку країни.

9. Мотив діяльності – це те, на що:

- а) спрямована діяльність;
- б) зумовлює прагнення людини до певної мети;
- в) обумовлює вибір мети;
- г) задовольняє певну потребу.

10. До особливостей діяльності державного службовця не належить:

- а) творчий характер праці;

- б) ненормований робочий день;
- в) юридичні наслідки стосовно прийнятих рішень;
- г) система категорій і рангів.

11. Усвідомлення дії надає можливість здійснення рішень:

- а) раціональних та оптимальних;
- б) інтуїтивних;
- в) ймовірнісних;
- г) випадкових.

12. Постійне підвищення професійного і культурного рівня державного службовця обумовлене:

- а) посадовими інструкціями;
- б) швидкими темпами розвитку суспільства;
- в) вимогами керівництва;
- г) необхідністю реформування системи управління.

ТЕМА 2. СУТНІСТЬ І ЗМІСТ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ

1. Наукова організація управлінської праці основною метою має:

- а) застосування технічних засобів;
- б) використання досягнень науки і передового досвіду;
- в) досягнення результатів;
- г) збереження здоров'я і працездатності працівників.

2. Організація діяльності передбачає розв'язання завдань:

- а) економічного;
- б) психофізіологічного;
- в) адміністративного;
- г) соціального.

3. Принцип регламентації в процесі наукової організації управлінської праці передбачає:

- а) закріплення за кожним працівником певних робіт чи операцій;
- б) установлення і дотримання певних правил та нормативів;
- в) урахування всіх аспектів діяльності організації;
- г) постійність виконуваних функцій та структури управлінського апарату.

4. До елементів організації діяльності державних службовців належать:

- а) професійний підбір на вакантні посади;

- б) створення ефективної структури управління;
- в) раціоналізація трудових процесів;
- г) стимулювання ефективної діяльності.

5. Організація робочих місць передбачає:

- а) планування службових приміщень;
- б) планування руху потоків інформації між підрозділами;
- в) оснащення робочих місць сучасними технічними засобами;
- г) раціональне розміщення на робочому місці засобів праці.

6. Поділ і кооперація праці передбачає:

- а) ефективний розподіл посадових обов'язків;
- б) раціональний розподіл повноважень;
- в) організацію ефективної взаємодії в організації;
- г) створення сприятливих умов для виконання посадових обов'яз-

ків.

7. Організація діяльності – це:

- а) процес створення умов ефективного функціонування організації;
- б) процес планування діяльності в організації;
- в) процес визначення принципів ефективного функціонування;
- г) використання потенціалу працівників у процесі діяльності.

8. Обслуговування робочих місць здійснюється шляхом:

- а) раціонального планування діяльності;
- б) забезпечення необхідними ресурсами;
- в) своєчасного контролю діяльності;
- г) регламентації робочого часу.

9. Планування діяльності передбачає визначення:

- а) робіт, повноважень, виконавців і відповідальності;
- б) робіт, термінів виконання, виконавців і ресурсів;
- в) обов'язків, повноважень і відповідальності;
- г) мети, принципів діяльності та критеріїв оцінки результатів.

10. Формування та підтримування культури праці належить до такого елемента організації діяльності державних службовців, як:

- а) професійний підбір на вакантні посади;
- б) поділ і кооперація праці;
- в) забезпечення належних умов праці;
- г) раціоналізація трудових процесів і процедур.

11. Застосування принципу спеціалізації має на меті:

- а) розподіл посадових обов'язків;

- б) розподіл навантаження на працівників;
- в) підвищення професійності в межах певного напрямку діяльності;
- г) підвищення рівня керованості системи.

12. До напрямків удосконалення організації діяльності державних службовців належить:

- а) систематизація;
- б) чергування робіт;
- в) регламентація;
- г) цілеспрямована творчість.

ТЕМА 3. ВИМОГИ ДО КАНДИДАТІВ НА ПОСАДИ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1. У процесі підбору кадрового резерву органів державної влади необхідно враховувати:

- а) рівень освіти претендентів, їх етичність, сумлінність та чесність;
- б) можливість подальшого просування кар'єрними сходами;
- в) досвід працівника;
- г) потенційні можливості працівника.

2. До критеріїв класифікації посад державних службовців належить:

- а) поділ влади на законодавчу, виконавчу та судову;
- б) стаж роботи на керівних посадах;
- в) обсяг і характер компетенції на посаді;
- г) місце державного органу у структурі державного управління.

3. При оцінці кандидата під час проведення конкурсу на посаду органу влади перевага надається претенденту, що має:

- а) більший досвід роботи на керівних посадах;
- б) кращу обізнаність у сфері питань, що належать до компетенції органу влади;
- в) краще знання законодавчої бази;
- г) кращі оцінки морально-етичних якостей.

4. Структура знань та умінь, що необхідні державному службовцю для виконання посадових обов'язків залежить від:

- а) особливостей попередньої професійної підготовки у вищих навчальних закладах;
- б) категорії посади державного службовця;

- в) індивідуальних особливостей державного службовця;
- г) стратегії і тактики діяльності органу влади.

5. На формування умінь та навичок виконання координаційних і контрольних функцій найбільшою мірою впливають:

- а) досвід професійної діяльності;
- б) знання сфери професійної діяльності;
- в) інтелектуальні якості працівника;
- г) моральні якості працівника.

6. До критеріїв компетенції державного службовця належать:

- а) фінансові;
- б) соціальні;
- в) виконавські;
- г) психолого-педагогічні.

7. До числа професійно важливих психічних властивостей державного службовця належить:

- а) працездатність;
- б) стан здоров'я;
- в) пізнавальні здібності;
- г) пунктуальність.

8. Посади більш високого рівня вимагають від претендента:

- а) більшої вимогливості до себе;
- б) більшого стажу роботи на керівних посадах;
- в) більшої стресостійкості;
- г) більшої працездатності.

9. До специфічних вимог, що висуваються до державного службовця, належать:

- а) декларування доходів;
- б) вимоги до зовнішнього вигляду;
- в) ненормований робочий день;
- г) юридичні наслідки щодо прийнятих рішень.

10. Елементами структури знань державного службовця є знання з:

- а) права;
- б) економіки;
- в) природничих наук;
- г) гуманітарних наук.

11. Ключовим елементом, що обумовлює успішність діяльності, є:

- а) знання;

- б) уміння;
- в) досвід;
- г) навички

12. З елементів, що обумовлюють успішність діяльності, складніше за все розвинути:

- а) знання;
- б) уміння;
- в) навички;
- г) мотивацію.

ТЕМА 4. МЕТОДИ ПРОФЕСІЙНОГО ПІДБОРУ НА ВАКАНТНІ ПОСАДИ

1. Відбір кадрів передбачає визначення серед претендентів працівника:

- а) що найбільш придатний для виконання професійних обов'язків;
- б) що має найвищу кваліфікацію та досвід;
- в) що має певний рівень розвитку психологічних якостей і професійних умінь;
- г) потреби якого найліпше узгоджуються з потребами організації.

2. Успішність процесу відбору кадрів забезпечують такі чинники, як:

- а) прозорість процедури проведення конкурсу;
- б) попередній аналіз вимог роботи й особливостей робочого середовища;
- в) попереднє вивчення особистісних якостей працівника;
- г) залучення широкого кола претендентів.

3. Розміщення кадрів передбачає:

- а) розподіл працівників за підрозділами і посадами відповідно до рівня підготовки, досвіду роботи, ділових та особистих якостей;
- б) визначення розташування робочого місця працівника відповідно до його індивідуальних якостей;
- в) раціональне використання площ робочих приміщень;
- г) підвищення якості кадрів державної служби.

4. Заміщення посад державних службовців відбувається шляхом:

- а) ротації або призначення;
- б) призначення або за конкурсом;
- в) ротації або за конкурсом;
- г) співбесіди або за конкурсом.

5. Розташуйте етапи технології підбору кадрів на посади державних службовців в хронологічній послідовності:

- а) вивчення документів кандидатів на посади;
- б) аналіз робочого місця і визначення вимог до посадової особи;
- в) випробування кандидата;
- г) оголошення конкурсу;
- д) іспит;
- е) тестування.

6. Обов'язковими документами, що подаються для участі у конкурсі на заміщення вакантних посад державних службовців, є:

- а) характеристика;
- б) копія документів про освіту;
- в) декларація про доходи;
- г) заява;
- д) особовий листок обліку кадрів;
- е) медична довідка;
- ж) автобіографія.

7. Додаткова інформація, що може подаватися особами для участі у конкурсі, може стосуватися:

- а) місця проживання претендента;
- б) наукових публікацій чи наукового ступеня, вченого звання, що має претендент;
- в) пропозицій щодо удосконалення організації діяльності органу влади;
- г) зобов'язань фінансового характеру, що має претендент за кордоном.

8. Для вивчення кандидатів на посади можуть застосовуватися методи:

- а) тестування;
- б) спостереження;
- в) професійні завдання-перевірки;
- г) співбесіди (інтерв'ю).

9. Використання багатoproфільних тестів у процесі відбору кандидатів дозволяє:

- а) виявити професійні навички;
- б) визначити загальні здібності;

- в) оцінити психологічні та особові якості;
- г) визначити досвід кандидата у професійній сфері.

10. Метою проведення іспиту в процесі конкурсного відбору є:

- а) визначення рівня професіоналізму кандидатів;
- б) оцінка особистих якостей кандидатів;
- в) об'єктивність оцінки знань і здібностей кандидатів;
- г) об'єктивність оцінки вмінь і навичок кандидатів.

11. Перевагою тестування під час відбору кандидатів є:

- а) об'єктивність;
- б) швидкість проведення;
- в) професійна спрямованість;
- г) доступність.

12. Ефективність професійного відбору працівника обумовлюється насамперед:

- а) об'єктивністю оцінки його індивідуальних якостей;
- б) ретельним аналізом дій, що притаманні посаді;
- в) методами відбору;
- г) особистістю того, хто проводить відбор.

ТЕМА 5. ІМІДЖ ТА ЙОГО ЗНАЧЕННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

1. Імідж державного службовця – це:

- а) сконструйований, емоційно забарвлений образ, який складається в масовій свідомості і здатний впливати на поведінку громадян;
- б) уявлення про належний стиль поведінки посадової особи;
- в) сукупність особистих принципів, що регулюють поведінку посадової особи;
- г) уявлення про функції та повноваження посадової особи.

2. До складових іміджу державного службовця належать:

- а) зовнішній вигляд;
- б) культура мови;
- в) службовий етикет,
- г) моральні вчинки.

3. Службовий етикет – це:

- а) репутація державних службовців серед населення;
- б) правила соціальної поведінки в професійному спілкуванні держа-

вного службовця;

- в) засіб ненормативної регуляції процесу спілкування;
- г) засіб визначення соціального статусу.

4. Кодекс поведінки містить:

а) основні принципи і норми, що стосуються моральної сутності державного службовця;

- б) основні обов'язки та обмеження державного службовця;
- в) напрями удосконалення комунікації державних службовців;
- г) права, обов'язки та відповідальність державних службовців.

5. До головних етико-моральних якостей державного службовця належать:

- а) благодійність;
- б) принциповість;
- в) почуття справедливості;
- г) інноваційність.

6. Організаційно-економічні умови формування іміджу та етики поведінки державного службовця передбачає:

- а) вироблення позитивного стилю спілкування;
- б) підвищення кваліфікації;
- в) вивчення суспільної думки про роботу державної установи;
- г) раціональне обладнання робочого місця.

7. До соціально-культурних та психологічних умов формування іміджу державного службовця слід віднести:

- а) формування приязного зовнішнього вигляду;
- б) планування службової кар'єри;
- в) застосування прийомів ефективного психологічного впливу;
- г) оволодіння технологіями та методиками самовдосконалення.

8. Сутністю емпатії як професійно необхідної якості є:

- а) намагання зрозуміти іншого, вміння відчувати його ситуацію;
- б) розуміння логіки суджень іншої людини;
- в) відчуття симпатії до співбесідника;
- г) вміння відчувати ситуацію.

9. Етика державної служби та місцевого самоврядування як один з видів професійної етики передбачає:

- а) дотримання норм поведінки, що є оптимальними для виконання професійних обов'язків;
- б) дотримання норм поведінки, що регламентовані етичним кодексом;

- в) розвинуте інтуїтивне відчуття такту та ввічливість;
- г) дотримання загальних етичних норм у професійному спілкуванні.

10. Загальні правила поведінки встановлюють:

- а) основні вимоги до етики державних службовців;
- б) особистісні якості, що повинен мати державний службовець;
- в) критерії для оцінки службової діяльності державних службовців;
- г) моральні стимули особистісного розвитку.

11. Найбільш загальною етичною категорією, що визначає моральні аспекти ділової поведінки державного службовця є:

- а) добро;
- б) відповідальність;
- в) совість;
- г) обов'язок.

12. Висока моральна етичність у поведінці державного службовця проявляється через:

- а) особисті якості;
- б) особисті цілі;
- в) особисті принципи;
- г) особисті речі.

ТЕМА 6. ПОДІЛ І КООПЕРУВАННЯ ПРАЦІ

1. Поділ праці – це:

а) процес зростання ефективності праці за рахунок спеціалізації працівників на виконанні обмеженого кола функцій, визначення обов'язків, завдань та відповідальності;

б) процес делегування повноважень і відповідальності компетентним фахівцям;

в) процес спеціалізації працівників на виконанні обмеженого кола функцій, визначення обов'язків, завдань та відповідальності;

г) результат визначення посадових обов'язків, повноважень та відповідальності, закріплений у посадовій інструкції.

2. Одним із завдань кооперування праці є:

- а) уникнення дублювання в діяльності служб і виконавців;
- б) ефективний розподіл ресурсів;
- в) забезпечення професійного зростання працівників;
- г) створення сприятливого мікроклімату в колективі.

3. До форм поділу праці в органах державного управління та місцевого самоврядування належать:

- а) адміністративний;
- б) організаційний;
- в) функціональний;
- г) професійний.

4. Функціональний поділ праці передбачає:

а) виконання професійних завдань певних видів залежно від місця працівника в управлінській ієрархії;

б) виконання окремих функцій залежно від специфіки діяльності органу влади;

в) розподіл професійних обов'язків усередині організації в залежно від рівня компетентності працівників;

г) визначення функцій, що виконуються працівником залежно від його індивідуальних особливостей.

5. Професійний поділ праці передбачає:

а) виконання управлінських функцій працівником відповідно до обов'язків та повноважень, що визначені посадовою інструкцією;

б) професійну підготовку працівника за певною спеціальністю;

в) створення спеціалізованих підрозділів;

г) необхідність постійного підвищення професійного рівня працівників.

6. Кваліфікаційний поділ праці заснований на:

а) урахуванні ступеня складності професійних завдань та рівня сформованості у працівника професійних знань, умінь та навичок;

б) урахуванні індивідуальних особливостей працівника;

в) урахуванні досвіду працівника;

г) визначенні та використанні здібностей працівника.

7. В органах державного управління та місцевого самоврядування виділяють форми кооперування праці:

а) послідовне;

б) вертикальне;

в) паралельне;

г) горизонтальне.

8. Комбіноване кооперування праці забезпечує пропорційність організаційної структури органу державного управління шляхом:

а) розподілу обов'язків і прав;

- б) поєднанням горизонтального та вертикального кооперування;
- в) поєднанням послідовного та паралельного кооперування.

9. Делегування повноважень – це:

- а) процес безперервного розподілу обов'язків і прав;
- б) результат прорахунків у системі управління;
- в) процес регулювання робочого навантаження на працівника;
- г) інтеграція діяльності службовців різних посадових рівнів.

10. Делегування повноважень засноване на:

- а) використанні авторитету керівника;
- б) урахуванні можливостей та здібностей працівника;
- в) делегуванні відповідальності працівнику;
- г) особистій ініціативі працівника.

11. Норма керованості визначає:

- а) оптимальні межі управлінського впливу;
- б) величину повноважень керівника;
- в) величину навантаження на керівника;
- г) напрямки здійснення управлінського впливу.

12. Норма співвідношення визначає:

- а) кількість підлеглих працівників;
- б) кількість одиниць, об'єктів, що обслуговуються;
- в) кількість працівників певної кваліфікації, що припадає на одного працюючого іншої кваліфікації;
- г) календарний фонд часу віднесений до норми часу на один об'єкт обслуговування.

ТЕМА 7. РЕГЛАМЕНТУВАННЯ ПОСАДОВИХ ОBOB'ЯЗКІВ

1. Регламентування посадових обов'язків за своєю сутністю є:

- а) процесом визначення організаційних потреб;
- б) інструментом впливу на поведінку працівника в організації;
- в) процесом розподілу посадових обов'язків;
- г) результатом делегування повноважень;

2. Робочий час – це:

- а) час, витрачений на виконання посадових функцій та відпочинок;
- б) інтервал часу, у який посадова особа фактично знаходиться на робочому місці;

в) час, протягом якого працівники повинні виконувати роботу;
г) час, витрачений на виконання посадових обов'язків, якість виконання яких може бути визначена за допомогою оцінки отриманих результатів.

3. До методів регулювання робочого часу належать:

- а) соціально-психологічні;
- б) медико-фізіологічні;
- в) матеріально-технічні;
- г) інженерно-економічні.

4. До методів обліку робочого часу не належить:

- а) самофотографування;
- б) фотографія робочих процесів;
- в) моментні спостереження;
- г) стенографія.

5. Положення про структурний підрозділ визначає:

- а) основні засади діяльності підрозділу;
- б) штатну чисельність працюючих;
- в) посадові обов'язки працівників підрозділу;
- г) функції підрозділу.

6. Регламентація управління підрозділом передбачає:

- а) визначення структури підрозділу;
- б) порядок одержання й видачі документації;
- в) порядок одержання й видачі інформації;
- г) принципи здійснення влади в підрозділі.

7. До засобів регламентування посадових обов'язків державних службовців не належить:

- а) контракт;
- б) завдання керівництва;
- в) Закон України «Про державну службу»;
- г) плани, графіки роботи.

8. Елементом посадової інструкції є:

- а) вимоги до якостей працівника;
- б) функції державного органу або його підрозділу;
- в) місія працівника в організації;
- г) методи впливу на працівника в організації.

9. Примірник посадової інструкції повинен знаходитися:

- а) у керівника структурного підрозділу;

- б) в кадровій службі установи;
- в) у працівника;
- г) у керівника організації.

10. Пріоритетним в аспекті регламентації діяльності державного службовця є:

- а) положення про структурний підрозділ;
- б) посадова інструкція;
- в) завдання керівництва;
- г) плани та графіки роботи.

11. Особливістю моментних спостережень є:

- а) випадкові часові інтервали, через які здійснюється дослідження;
- б) швидкість проведення спостереження;
- в) оперативність проведення спостереження;
- г) структура витрат робочого часу.

12. Підставою для зміни посадової інструкції є:

- а) прийняття на посаду нового працівника;
- б) зміна функцій працівника або підрозділу;
- в) наказ керівника установи;
- г) зміна регламенту установи.

ТЕМА 8. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОЧОГО МІСЦЯ

1. Організація робочого місця передбачає:

- а) визначення спеціалізації робочого місця;
- б) планування робочого місця;
- в) оснащення робочого місця всім необхідним для роботи;
- г) використання робочого місця;
- д) створення сприятливих умов праці.

2. Процес планування робочого місця – це:

- а) визначення необхідних засобів праці для здійснення функціональних обов'язків;
- б) розташування робочого місця в приміщенні;
- в) розташування в зоні трудової діяльності елементів оснащення;
- г) розташування працівників у приміщенні.

3. Ефективне просторове розташування робочого місця спрямоване на:

- а) забезпечення безпеки, комунікацій та продуктивності діяльності;

- б) визначення функціонального призначення і змісту праці;
- в) оснащення робочого місця всім необхідним для роботи;
- г) забезпечення службовцеві зручної робочої пози.

4. До загальних вимог організації робочих місць належать:

- а) фізіологічні;
- б) психологічні;
- в) гігієнічні;
- г) соціальні.

5. Перевагою кабінетної системи планування робочих місць є:

- а) організація колективної діяльності;
- б) легкість проведення нарад;
- в) формування іміджу та статусу державного службовця;
- г) легкість здійснення комунікацій.

6. Провідним фактором, що визначає організацію робочого місця, є:

- а) легкість здійснення комунікацій;
- б) робоча поза;
- в) функціональні обов'язки;
- г) комфорт відвідувача.

7. Робочі місця працівників, котрі повинні відвідувати інші підрозділи:

а) обладнують комп'ютерами і розташовують не менше 2,5 – 3 метрів від стіни з вікнами;

б) розташовують з урахуванням рекомендованих розмірів проходів для двох чоловік;

в) розташовують недалеко від входу в приміщення;

г) розташовують з урахуванням рекомендованих розмірів проходів для трьох чоловік.

8. Нормальна робоча зона в горизонтальній площині обмежується:

а) уявною дугою, окресленою кінцями пальців витягнутих рук;

б) уявною дугою, окресленою кінцями пальців ведучої руки;

в) площею, де службовець може дістати предмет у положенні «сидячи» при нахилі корпусу не більше 15° ;

г) уявною дугою, окресленою кінцями пальців правої і лівої рук, зігнутими в ліктьовому суглобі.

9. Зручна робоча зона у вертикальній площині розташована на відстані від підлоги:

а) від 525 мм до 925 мм;

- б) від 751 мм до 925 мм;
- в) від 926 мм до 1925 мм;
- г) від 926 мм до 1675 мм.

10. При виборі меблів слід враховувати показники:

- а) продуктивності праці;
- б) фізіологічні;
- в) антропологічні;
- г) психологічні.

11. Перевагою кабінетної системи планування службових приміщень є:

- а) постійний контроль діяльності підлеглих;
- б) краще використання робочої площі;
- в) здешевлення комунальних витрат;
- г) підвищення статусу працівника.

12. Перевагою зальної системи планування службових приміщень є:

- а) можливості для проведення великих нарад;
- б) створення конфіденційної обстановки;
- в) створення умов для зосередження на роботі;
- г) зниження потреб у нарадах.

ТЕМА 9. ОБСЛУГОВУВАННЯ РОБОЧОГО МІСЦЯ

1. Розташувати етапи процесу функціонування робочого місця в логічній послідовності:

- а) адаптація та удосконалення;
- б) забезпечення;
- в) підготовка;
- г) використання робочого місця;
- д) організація.

2. Головні завдання технічного обслуговування робочого місця:

- а) підтримка устаткування в працездатному стані;
- б) контроль технічного стану устаткування;
- в) попередження виходу з ладу устаткування;
- г) підвищення ефективності використання устаткування.

3. Технологічне обслуговування робочих місць полягає в:

- а) проведенні планових оглядів обладнання та ремонтних заходів;

б) матеріально-технічному забезпеченні робочих місць;
в) своєчасній заміні технічних засобів, що застаріли чи вийшли з ладу;

г) дотриманні санітарно-гігієнічних та ергономічних норм.

4. Організаційне обслуговування робочого місця спрямоване на вирішення комплексу завдань, що пов'язані з:

а) оптимальним рухом управлінської інформації;

б) структурою організації;

в) використанням людських ресурсів організації;

г) використанням технічних засобів та обладнання.

5. Основними функціями обслуговування робочого місця є:

а) планово-розподільча;

б) інформаційного забезпечення;

в) матеріально-технічного забезпечення;

г) адміністративно-організаційна;

д) забезпечення сприятливих умов праці.

6. Інструктування і консультування є елементом такої функції обслуговування робочого місця, як:

а) планово-розподільча;

б) інформаційного забезпечення;

в) матеріально-технічного забезпечення;

г) адміністративно-організаційна.

7. Проведення навчання на робочому місці є елементом такої функції обслуговування робочого місця, як:

а) планово-розподільча;

б) інформаційного забезпечення;

в) матеріально-технічного забезпечення;

г) адміністративно-організаційна.

8. Ремонт і утримання в чистоті службових та допоміжних приміщень є елементом такої функції обслуговування робочого місця, як:

а) планово-розподільча;

б) інформаційного забезпечення;

в) матеріально-технічного забезпечення;

г) адміністративно-організаційна;

д) забезпечення сприятливих умов праці.

9. Визначте суб'єктів обслуговування робочих місць, що здійснюють функцію інформаційного обслуговування:

- а) керівник підрозділу;
- б) функціональні служби;
- в) бібліотека, архів;
- г) зовнішні організації;
- д) господарський відділ.

10. Визначте суб'єктів обслуговування робочих місць що здійснюють функцію матеріально-технічного забезпечення:

- а) керівник підрозділу;
- б) функціональні служби;
- в) зовнішні організації;
- г) господарський відділ.

11. Розташуйте етапи дослідження виконуваних робіт в логічній послідовності:

- а) визначення характеру обслуговування;
- б) вивчення змісту праці з обслуговування робочого місця;
- в) складання форм накопичення даних;
- г) проектування раціонального варіанта організації робочих місць;
- д) вивчення впливу основних факторів на рівень обслуговування.

12. Сутністю обслуговування робочого місця є:

- а) підвищення потенціалу працівника на посаді;
- б) задоволення поточних потреб;
- в) раціональне використання ресурсів;
- г) раціональна організація праці на робочому місці.

ТЕМА 10. ГІГІЄНА І КУЛЬТУРА ПРАЦІ. РЕЖИМ ПРАЦІ Й ВІДПОЧИНКУ

1. Наслідками високого психоемоційного напруження в процесі професійної діяльності державного службовця є:

- а) порушення діяльності кровоносної системи;
- б) розлади системи дихання та газообміну;
- в) психосоматичні розлади;
- г) виникає «робоча домінанта».

2. Особливостями розумової діяльності державного службовця та посадової особи місцевого самоврядування є:

- а) підвищені вимоги до психічної стійкості;

- б) виконання адміністративно-організаційних функцій;
- в) надання управлінських послуг;
- г) гіподинамія.

3. До форм розумової праці державних службовців належить:

- а) репродуктивна;
- б) операторська;
- в) когнітивна;
- г) аналітична.

4. До показників оптимального середовища належать:

- а) сприятливий тепловий та вологісний режим;
- б) чистота повітря;
- в) чистота приміщення;
- г) зоровий та звуковий комфорт.

5. Гранично допустима швидкість повітря на робочому місці не повинна перевищувати в зимовий період:

- а) 0,1 м/с;
- б) 0,2 м/с;
- в) 0,3 м/с;
- г) 0,5 м/с.

6. Оптимальна освітленість для виконання робіт, пов'язаних з опрацюванням документів, складає:

- а) 200 лк;
- б) 300 лк;
- в) 400 лк;
- г) 500 лк.

7. Складовими здорового способу життя є:

- а) своєчасна фізична і психологічна релаксація;
- б) ефективне обслуговування робочого місця;
- в) підтримання високої працездатності;
- г) підвищення життєвого тону.

8. Складовими культури робочого місця є:

- а) чистота;
- б) оснащення;
- в) порядок;
- г) естетичне оформлення.

9. Вимогою етики трудової поведінки державного службовця є:

- а) чесність;

- б) дисциплінованість;
- в) відповідальність;
- г) чіткість.

10. Перерва в робочому дні, вихідні та святкові дні, щорічні відпустки належать до:

- а) регламентованого вільного часу;
- б) особистого вільного часу;
- в) часу відпочинку;
- г) умовно зайнятого часу.

11. Однією з суб'єктивних ознак стомлення є:

- а) помилки під час роботи;
- б) загальне фізичне стомлення;
- в) невстигання;
- г) погіршення самопочуття.

12. До ознак перевтомлення не належить:

- а) падіння працездатності;
- б) сонливість;
- в) порушення апетиту;
- г) збудження.

МОДУЛЬ Н-8-2. ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОГО ВИКОНАННЯ ДЕРЖАВНИМИ СЛУЖБОВЦЯМИ ПОСАДОВИХ ОБОВ'ЯЗКІВ

ТЕМА 11. ПЛАНУВАННЯ РОБОТИ

1. Основна мета системи підготовки і підвищення кваліфікації державних службовців полягає у:

- а) забезпечення належного рівня теоретичної підготовки фахівців;
- б) упровадження передового досвіду роботи;
- в) забезпечення державних службовців необхідними знаннями, уміннями та навичками раціонального виконання професійних завдань;
- г) розвиток особистості державного службовця.

2. Необхідність планування в органах державної служби та місцевого самоврядування обумовлена:

- а) невизначеністю та мінливістю тенденцій суспільного розвитку;

б) необхідністю підвищення ефективності діяльності підрозділів;
в) необхідністю підвищення відповідальності державних службовців за власні дії;

г) вимогами застосування системного підходу до розв'язання вирішуваних проблем.

3. Необхідним елементом плану роботи органу управління є:

- а) обсяг завдань;
- б) виконавці;
- в) форми контролю;
- г) ресурсне забезпечення.

4. Принцип пріоритетності виконуваних робіт у плануванні означає:

а) розподіл робочого часу між запланованими роботами, резервом, творчою діяльністю і підвищенням кваліфікації;

б) співвідношення обсягу робіт із запланованими строками їх виконання;

в) розміщення робіт у послідовності, що враховує їх важливість для досягнення цілей організації;

г) урахування індивідуальних особливостей та здібностей службовця щодо виконання різних видів робіт.

5. Загальна ефективність діяльності службовця більшою мірою обумовлена:

- а) короткотерміновим плануванням;
- б) середньотерміновим плануванням;
- в) довгостроковим плануванням;
- г) перспективним плануванням.

6. Загальний контроль за виконанням перспективного, квартального, місячного і тижневого планів в адміністрації покладається на:

- а) керівника підрозділу;
- б) організаційний відділ;
- в) заступника голови райдержадміністрації з відповідного напрямку діяльності;
- г) загальний відділ.

7. Головним завданням самоконтролю планування державним службовцем є:

- а) визначення недоліків організації діяльності;
- б) визначення ресурсів, що не використовуються;
- в) визначення ефективності використання часу;

г) визначення міри відповідності отриманих результатів плановим завданням.

8. Необхідність створення резерву часу при складанні планів обумовлюється:

- а) можливою появою непередбачених справ;
- б) зниженням працездатності службовця протягом дня (тижня);
- в) невизначеністю регламенту органу чи підрозділу;
- г) необхідністю гарантованого отримання результату від запланованого заходу.

9. Науково обґрунтоване планування передбачає охоплення робочого часу:

- а) 50 %;
- б) 60 %;
- в) 90 %;
- г) 100 %.

10. Планування заходів із самоосвіти державних службовців є прерогативою:

- а) річного плану;
- б) плану роботи на квартал;
- в) плану роботи на місяць;
- г) перспективного плану.

11. До обов'язкових елементів плану роботи органу влади не належать:

- а) зміст завдань, що плануються;
- б) терміни виконання;
- в) необхідні ресурси;
- г) відповідальні за виконання.

12. Особливістю індивідуального плану роботи на день є:

- а) пріоритетність виконуваних робіт;
- б) принцип просування від важливого до менш значимого;
- в) конкретність змісту;
- г) індивідуальна відповідальність.

ТЕМА 12. ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ

1. Емоції в процесі спілкування є:

- а) елементом процесу взаємного обміну;

- б) чинником, що ускладнює обмін інформацією;
- в) ознакою побутового стилю спілкування;
- г) ознакою ділового стилю спілкування.

2. Формою спілкування є:

- а) службова нарада;
- б) невербальне;
- в) перцепція;
- г) інтеракція.

3. Розташуйте етапи ділової бесіди у правильній послідовності:

- а) початок;
- б) прийняття рішень;
- в) завершення;
- г) обмін інформацією;
- д) аргументація положень,
- е) спростування чи сприйняття доказів партнера;

4. Часовий відрізок між початком виступу і викладенням основного матеріалу – це:

- а) вступ;
- б) установлення контакту;
- в) нарощуваність контакту;
- г) ділова бесіда.

5. Тривалість установлення телефонного контакту зазвичай складає:

- а) 10 – 15 с.;
- б) 15 – 20 с.;
- в) 20 – 25 с.;
- г) понад 25 с.

6. Відтворіть правильну послідовність дій під час прийняття телефонного дзвінка:

- а) назвати своє прізвище, ім'я та по батькові;
- б) назвати установу та свою посаду;
- в) привітатися;
- г) з'ясувати відомості про особу того, хто телефонує;
- д) з'ясувати мету дзвінка.

7. Установіть відповідність між структурними елементами тексту ділового листа та їх описами:

1) вступ	а) повідомлення фактів
2) активне закінчення	б) пояснення, міркування
3) доказ	в) виклад історії питання
4) пасивне закінчення	г) формулювання дії, що вимагається від адресата

8. Розташуйте засоби доставки повідомлення в порядку зростання їх надійності:

- а) звичайна пошта;
- б) факс;
- в) кур'єр;
- г) електронна пошта.

9. Головним реквізитом службового листа є:

- а) підпис керівника установи;
- б) печатка;
- в) текст;
- г) заголовок листа.

10. Що не є основним правилом ведення ділової кореспонденції:

- а) ввічливість;
- б) коректність;
- в) тактовність,
- г) адресність.

11. Аргументація в процесі ділової розмови передбачає:

- а) вплив на позицію партнера за допомогою логіки та емоцій;
- б) формування прихильності партнера;
- в) демонстрацію переваг власної позиції;
- г) формування готовності до подальших дій.

12. До психологічних передумов успішного публічного виступу належить:

- а) методи підбору матеріалу;
- б) структура виступу;
- в) контакт з аудиторією;
- г) стиль публічного виступу.

ТЕМА 13. СЛУЖБОВІ ДОКУМЕНТИ І ДІЛОВОДСТВО

1. До загальних функцій документа не відносять:

- а) інформаційну;
- б) соціальну;
- в) управлінську;
- г) культурну.

2. Установіть відповідність документів тим чи іншим класифікаційним групам:

а) річний звіт	1) розпорядчі
б) постанова Кабінету міністрів	2) нормативно-правові
в) рішення сесії обласної ради	3) довідково-інформаційні
г) заява	4) обліково-фінансові
д) розписка	5) кадрова документація

3. Сукупність реквізитів, розміщених у встановленій послідовності, – це:

- а) документ;
- б) формуляр;
- в) стандарт;
- г) бланк;
- д) штамп.

4. До постійних реквізитів не належить:

- а) поштова адреса організації чи підприємства;
- б) печатка;
- в) номер телефону;
- г) індекс підприємства зв'язку.

5. В органах державної влади та місцевого самоврядування для складання документів використовуються формати паперу:

- а) А2;
- б) А3;
- в) А4;
- г) А5.

6. Відсутність у тексті слів, що можуть тлумачитися по різному, – це вимога принципу:

- а) вірогідності;
- б) точності;
- в) повноти;
- г) переконливості.

7. Дієприслівникові звороти в тексті документа дозволяють:

- а) уникнути емоційності та суб'єктивності;
- б) підкреслити головне;
- в) уникнути смислових повторень;
- г) збільшити переконливість тексту.

8. Організація роботи з документами означає:

- а) створення умов, які забезпечують рух, пошук та зберігання документів;
- б) своєчасне видання, реєстрацію та контроль виконання документів;
- в) документування діяльності організації чи установи;
- г) створення, рух та зберігання документів.

9. Суб'єктом контролю термінів виконання зареєстрованих в організації документів є:

- а) керівник організації;
- б) служба діловодства чи окрема особа;
- в) керівник підрозділу;
- г) працівник чи підрозділ, на яких розписано зазначений документ.

10. Документи з часу створення і до передачі їх в архів зберігають:

- а) в номенклатурі справ;
- б) за місцем формування у справі;
- в) за місцем реєстрації;
- г) за місцем видання.

11. До специфічних функцій документа відносять:

- а) соціальну;
- б) комунікативну;
- в) культурну;
- г) правову.

12. Найважливішою класифікаційною ознакою документу є:

- а) зміст;
- б) призначення;

- в) походження;
- г) видавець.

ТЕМА 14. ПІДГОТОВКА НАРАД І ОФІЦІЙНИХ ЗУСТРІЧЕЙ

1. На вартість наради не впливає:
 - а) годинна ставка учасника наради;
 - б) годинна ставка керівника наради;
 - в) тривалість робочого дня учасників наради;
 - г) чисельність учасників наради.
2. Сегрегативна нарада передбачає:
 - а) запитання керівника до кожного учасника наради;
 - б) доповідь керівника з подальшою дискусією з окремими учасниками;
 - в) вільний обмін думками;
 - г) необмежені повноваження керівника в процесі ведення наради.
3. Склад учасників наради в райдержадміністрації визначається:
 - а) згідно з рішенням голови райдержадміністрації;
 - б) згідно з порядком дня;
 - в) відповідно до переліку установ та організацій;
 - г) відповідно до плану роботи райдержадміністрації.
4. Метою наради не є:
 - а) отримання чи роз'яснення інформації;
 - б) звіт про виконання планових завдань;
 - в) вирішення конфліктних ситуацій;
 - г) визначення завдань і шляхів їх виконання.
5. Типова тривалість наради складає:
 - а) від 5 до 15 хвилин;
 - б) 30 – 40 хвилин;
 - в) 1 годину;
 - г) 1,5 – 2 години.
6. Оптимальна кількість учасників наради з огляду на соціально-психологічні закономірності сумісної діяльності складає:
 - а) 5 – 7 осіб;
 - б) 10 – 12 осіб;
 - в) 20 – 25 осіб;
 - г) іншу кількість осіб.

7. Аналітичні та довідкові матеріали до нарад подаються керівництву за певний термін до дати проведення:

- а) за тиждень;
- б) за 10 днів;
- в) за день;
- г) за два тижні;

8. Підготовка до офіційної зустрічі передбачає:

- а) розробку регламенту проведення зустрічі;
- б) визначення учасників зустрічі;
- в) розробку необхідних інформаційних матеріалів;
- г) обмін предметними пропозиціями й вироблення рішень.

9. До правил побудови ефективних комунікацій під час офіційних зустрічей належить:

- а) готовність до виникнення ситуації непорозуміння;
- б) контроль за невербальними сигналами співрозмовника;
- в) уникнення емоційності під час вербального спілкування;
- г) активність та конструктивність слухання.

10. Особливості прийому закордонних делегацій визначаються:

- а) метою візиту;
- б) розподілом функцій щодо реалізації рішень;
- в) персональним складом делегації;
- г) рівнем представництва.

11. До класифікації за характером вирішуваних завдань не належать наради:

- а) проблемні;
- б) інструктивні;
- в) оперативні;
- г) апаратні.

12. Рівень делегації визначають:

- а) мета візиту, персональний склад і рівень представництва;
- б) повноваження делегації;
- в) терміни перебування;
- г) кількість учасників у делегації.

ТЕМА 15. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ І ПРИЙОМ ГРОМАДЯН

1. Права громадян та порядок подання звернень до органів державної влади визначаються:

- а) внутрішнім регламентом та розпорядком установи;
- б) регламентом установи;
- в) Конституцією, законами України та іншими законодавчими актами;

г) Законом України «Про звернення громадян»

2. Пропозиція – це звернення громадян:

- а) із проханням щодо реалізації власних прав та інтересів;
- б) з думками щодо врегулювання різних сфер суспільної діяльності;
- в) із проханням про визнання відповідного статусу;
- г) з думками про порушення прав і законних інтересів.

3. Необхідними елементами усного звернення є:

- а) прізвище, ім'я, по батькові громадянина;
- б) місце проживання громадянина;
- в) дата подання звернення;
- г) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції.

4. Журнальна форма реєстрації звернень громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження:

- а) до 600 пропозицій, заяв і скарг;
- б) до 800;
- в) до 1000;
- г) до 1500.

5. Реєстрація звернення відбувається:

- а) у день подання звернення;
- б) наступного дня після реєстрації звернення;
- в) протягом тижня з моменту подання;
- г) відповідно до регламенту діяльності організації.

6. Пропозиції, заяви і скарги громадян розглядаються в термін з моменту подання:

- а) тиждень;
- б) 10 днів;
- в) два тижні;
- г) місяць.

7. Результатом особистого прийому громадян в органах влади не може бути рішення про:

- а) задоволення звернення;
- б) про передачу звернення для розгляду у відповідні компетентні органи;
- в) про необхідність додаткового вивчення матеріалів справи;
- г) про відмову.

8. Після закінчення прийому відповідальні працівники відділу по роботі із зверненнями громадян:

- а) опрацьовують матеріали відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян
- б) формують окрему справу на кожну прийняту особу;
- в) інформують керівництво про стан виконання доручень, рішень, прийнятих по зверненню;
- г) доводять рішення до виконавців.

9. Глибинно-особистісний контакт у процесі прийому громадян є свідченням:

- а) низької кваліфікації особи, що здійснює прийом;
- б) розуміння проблемної ситуації;
- в) глибокої поваги з боку особи, що звернулася;
- г) високої емоційності особи, що здійснює прийом громадян.

10. Тон розмови під час особистого прийому громадян повинен бути:

- а) діловим;
- б) пояснюючим;
- в) спокійним;
- г) стриманим.

11. До характеристик тону ділової розмови не належить:

- а) діловитість;
- б) спокійність;
- в) стриманість;
- г) доречність.

12. До мовних ознак ефективного спілкування не належить:

- а) змістовність;
- б) точність;
- в) широке використання термінів та іншомовних слів;
- г) правильна вимова та дотримання норм наголосу слів.

ТЕМА 16. КОНТРОЛЬ ЯКОСТІ РОБОТИ

1. Державний контроль здійснюється усіма органами держави в межах своєї компетенції і полягає:

а) у забезпеченні додержання всіма державними органами законів та інших нормативних актів;

б) у підвищенні ефективності діяльності державних органів;

в) у забезпеченні більш економного використання державних коштів;

г) у забезпеченні стабільності та незмінності державного ладу.

2. До зовнішнього контролю не належить:

а) конституційний;

б) адміністративний;

в) фінансовий;

г) прокурорський нагляд.

3. За формами контролю виділяють такі його види, як:

а) санкція;

б) ревізія;

в) підзвітність;

г) рейд.

4. Постійність проведення контролю згідно з визначеними термінами – це реалізація принципу:

а) дієвості;

б) систематичності;

в) комплексності;

г) об'єктивності.

5. Змістовна стадія контролю містить:

а) збір інформації;

б) зіставлення інформації, отриманої з різних джерел;

в) обробку інформації;

г) прийняття рішення.

6. Превентивність контролю полягає в:

а) попередженні та запобіганні відхилень;

б) зосередженні на головному напрямку діяльності;

в) стратегічній спрямованості контролю;

г) урахуванні індивідуальних особливостей працівника.

7. Контролю підлягають:

- а) усі документи;
- б) усі зареєстровані документи;
- в) зареєстровані документи, у яких встановлено завдання;
- г) усі документи організації чи установи, у яких встановлено завдан-

ня.

8. Змістом етапів процесу контролю є:

- а) встановлення стандартів;
- б) порівняння результатів контролю зі стандартами;
- в) зміна стандарту;
- г) узагальнення і поширення позитивного досвіду.

9. До методів здійснення контролю належать:

- а) спостереження;
- б) експеримент;
- в) тестування;
- г) обстеження.

10. До видів контролю якості роботи не належить:

- а) пасивний контроль;
- б) попередній контроль;
- в) разовий контроль;
- г) гнучкий контроль.

11. Систематичність контролю полягає у:

а) охопленні всіх ділянок державної, господарської, соціально-культурної діяльності;

б) постійності проведення контролю згідно з визначеними термінами;

в) здійсненні контролю компетентними особами та органами;

г) оперативному проведенні контрольних дій за відповідними повідомленнями про наявність відхилення.

12. Принцип об'єктивності контролю означає:

а) покладання контролю на осіб, позбавлених прихильності до суб'єктивних оцінок;

б) доведення результатів контролю до відома громадських або правоохоронних органів;

в) застосуванні санкцій у випадку виявлення відхилень;

г) відповідність меті та завданням контролю.

ТЕМА 17. СТИМУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

1. Одним з критеріїв, що застосовується для оцінки діяльності державних службовців, є:
 - а) своєчасність подання звітної інформації;
 - б) правдивість і доцільність управлінської інформації;
 - в) повнота інформації;
 - г) новизна інформації.
2. Результати щорічної оцінки враховуються при:
 - а) установленні надбавок та премій;
 - б) при формуванні кадрового резерву;
 - в) під час призначення на іншу посаду;
 - г) при виході на пенсію.
3. Ключовою ознакою стимулу як засобу спонукання до діяльності є:
 - а) ефективність впливу;
 - б) тривалість впливу;
 - в) зовнішній характер впливу;
 - г) доцільність впливу.
4. Надбавки і доплати державним службовцям призначаються за:
 - а) за знання та використання в роботі іноземної мови;
 - б) за науковий ступінь кандидата бо доктора наук з відповідної спеціальності;
 - в) за почесне звання «заслужений»;
 - г) за високу якість праці;
 - д) за роботу з таємною інформацією.
5. Розширення самостійності в роботі державних службовців сприяє:
 - а) зростанню їх кваліфікації;
 - б) зростанню їх амбіційності;
 - в) зменшенню психоемоційного напруження працівників;
 - г) збагаченню умінь і навичок.
6. Стимулювання працівників органів влади шляхом підвищення змістовності або збагачення праці передбачає:
 - а) розширення спеціалізації праці, організації взаємозамінності службовців, ротації персоналу;
 - б) розширення самостійності в роботі;

в) сприяння у підвищенні кваліфікації;
г) стимулювання бажання одержувати нові складніші завдання і обов'язки.

7. Залучення до участі в управлінні відбувається у таких формах, як:

- а) призначення виконуючим обов'язки керівника;
- б) доручення підготувати звіт;
- в) розширення переліку посадових обов'язків;
- г) ротація кадрів.

8. Обов'язковими формами підвищення кваліфікації державних службовців є:

- а) короткострокові курси;
- б) науково-практичні конференції;
- в) навчання у вищих навчальних закладах відповідного профілю;
- г) семінари.

9. Стимулювання вільним часом передбачає:

- а) надання відпустки у зручний для працівника час;
- б) організацію умов для відпочинку;
- в) гнучкий робочий день;
- г) зменшення навантаження на працівника.

10. Метою комплексного застосування грошових і негрошових форм стимулювання діяльності державних службовців є:

- а) забезпечення соціальної захищеності державного службовця;
- б) заохочення працівників діяти з більшою віддачею;
- в) зростання ефективності діяльності органів влади;
- г) підвищення рівня задоволеності працею.

11. До внутрішньої мотивації належать:

- а) матеріальне стимулювання;
- б) просування по службі;
- в) схвалення з боку колег і колективу;
- г) прагнення до професіоналізму в певній сфері діяльності.

12. При багаторазовому повторенні сила стимулу:

- а) зростає;
- б) залишається незмінною;
- в) зменшується;
- г) не залежить від його величини.

Модуль Н-8-3. ДІЛОВА УКРАЇНСЬКА МОВА

ТЕМА 18. УКРАЇНСЬКА МОВА ТА ЇЇ НОРМИ

1. Мова це:

- а) засіб спілкування;
- б) система знаків, що використовуються у спілкуванні;
- в) процес передачі інформації;
- г) сукупність загальноприйнятих норм комунікації.

2. Сутністю метамовної функції мови є:

- а) називання предметів, ознак, явищ, дій;
- б) характеристика ставлення мовця до висловлювання;
- в) використання мови для опису іншої мови;
- г) привертання уваги, вплив на співрозмовника.

3. Виникнення мовних стилів є наслідком:

- а) формалізації діалектних особливостей в літературній мові;
- б) впливу просторових чинників, обумовлених географічним розташуванням;
- в) дії соціолектів;
- г) реалізації потреби суспільства в конкретизації окремих мовних функцій.

4. Установити відповідність між функціями мови та їх змістом:

Функція мови	Сутність функції
1) волюнтативна	а) мова є засобом пізнання навколишнього світу, засобом мислення та формою існування думки
2) гносеологічна	б) називання предметів, ознак, явищ, дій
3) демонстративна	в) мова як засіб формування думки (людина, в більшості випадків, мислить за допомогою певних мовних форм)
4) експресивна	г) вираження емоційного стану та внутрішнього світу людини
5) мислетворча	д) вираження волі щодо співрозмовника (прохання, запрошення, порада, спонукання тощо)
6) номінативна	е) підкреслення за допомогою мови своєї етнічної, національної та іншої приналежності

5. До форм літературної мови належать:

- а) діалекти;
- б) просторіччя;

в) фольклор;

г) усна;

д) писемна.

6. До головних ознак літературної мови належать:

а) правильність;

б) точність;

в) унормованість;

г) наддіалектний характер;

д) функціонально-стильова розгалуженість.

7. До норм, якими регулюється писемна мова належать:

а) орфоепічні;

б) пунктуаційні;

в) акцентні;

г) лексичні;

д) синтаксичні.

8. До норм, якими регулюється усна мова, належать:

а) орфографічні;

б) морфологічні;

в) стилістичні;

г) граматичні.

9. Правильність як компонент культури мовлення передбачає:

а) дотримання літературних норм, які сприймаються мовцями як прийнятий зразок;

б) відповідність мовленнєвих засобів мовленнєвій ситуації;

в) уміння узгодити знання предмета зі знанням мовної системи в конкретному акті комунікації;

г) забезпечення змістовних зв'язків між словами і реченнями в тексті.

10. До засобів, що забезпечують виразність мовлення, належать:

а) діалектизми;

б) інтонація;

в) метафори;

г) суржик.

ТЕМА 19. СТИЛІ СУЧАСНОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ЛІТЕРАТУРНОЇ МОВИ

1. Однією з основних ознак розмовного стилю є:

- а) експресивні сталі словосполучення;
- б) заклики, гасла;
- в) багатозначна образна лексика;
- г) використання несловесних засобів.

2. До підстилів публіцистичного стилю не належить:

- а) стиль засобів масової інформації;
- б) науково-популярний;
- в) есе (короткі нариси вишуканої форми);
- г) науково-публіцистичний стиль.

3. Непрямий порядок слів у реченні є основним мовним засобом

для мовного стилю:

- а) розмовного;
- б) публіцистичного;
- в) художнього;
- г) наукового;
- д) конфесійного;
- е) офіційно-ділового.

4. Провідною функцією художнього стилю є:

- а) мислетворча;
- б) волюнтативна;
- в) естетична;
- г) металінгвальна.

5. Широке використання художніх засобів (епітетів, порівнянь, метафор) є однією з основних ознак мовного стилю:

- а) розмовного;
- б) публіцистичного;
- в) художнього;
- г) наукового;
- д) конфесійного;
- е) офіційно-ділового.

6. До експресивних мовних стилів належать:

- а) високий;

- б) урочистий;
- в) розмовний;
- г) низький.

7. Заяви, характеристики та автобіографії оформлюють з дотриманням вимог такого підстилю ділового стилю як:

- а) законодавчий;
- б) дипломатичний;
- в) адміністративно-канцелярський;
- г) юридичний.

8. До переліку функцій, які забезпечує діловий стиль, належать:

- а) вплив;
- б) повідомлення;
- в) формалізація;
- г) спілкування.

9. Ідіолект – це:

- а) своєрідність мови окремого індивіда;
- б) територіальний різновид національної мови;
- в) об'єктивний стиль мови;
- г) суб'єктивний стиль мови.

10. Відсутність авторської індивідуальної манери, емоційно-експресивної лексики та чітка структура тексту притаманні для:

- а) ділового стилю;
- б) конфесійного стилю;
- в) наукового стилю;
- г) ідіолекту.

ТЕМА 20. УСНЕ ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

1. До форм усного мовлення належать:

- а) монолог;
- б) бесіда;
- в) діалог;
- г) виступ;
- д) полілог.

2. Ознака змістовності мовлення передбачає:

- а) різнобічне та повне розкриття теми й уникнення зайвого;

б) логічність та лаконічність думок;
в) висловлення власних думок та ставлення до предмета мовлення;

г) використання різноманітних засобів вираження думок.

3. Оберіть правильний варіант узгодження слів у реченні:

а) більшість державних службовців піклується про свій імідж;

б) більшість державних службовців піклуються про свій імідж;

в) більшість державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування піклується про свій імідж;

г) усі державні службовці, хто взяли участь в опитуванні, піклуються про свій імідж.

4. Якщо підмет має у своєму складі числівник, який закінчується на одиницю, присудок ставиться у формі:

а) множини;

б) однини;

в) дієприслівникового звороту;

г) дієприкметникового звороту.

5. Керування – це вид підрядного зв'язку, де головне слово вимагає, щоб залежне слово стояло:

а) після нього;

б) перед ним;

в) у певному відмінку;

г) у певному числі.

6. Прямий порядок слів у реченні передбачає таке їх розташування:

а) підмет іде перед присудком, означення – перед означуваним словом;

б) підмет іде після присудка, означення – перед означуваним словом;

в) підмет іде перед присудком, означення – після означуваного слова;

г) підмет іде після присудка, означення – після означуваного слова.

7. Оберіть правильну форму звертання:

а) Миколо Олександровичу;

б) Миколі Олександровичу;

в) Миколо Олександрович;

г) Микола Олександрович.

8. Установлення домовленості щодо спільної діяльності є змістом:

- а) дискусійних нарад;
 - б) ділових контактів;
 - в) прийому відвідувачів;
 - г) кадрових бесід.
9. Для поліпшення сприйняття матеріалу лекції лектору доцільно:
- а) довгі і складні речення замінити на короткі, прості;
 - б) розчленувати текст паузами;
 - в) акцентувати увагу слухачів на ключових моментах виступу;
 - г) вживати наукову термінологію.
10. Фаза встановлення телефонного зв'язку передбачає:
- а) використання типових формул вітання;
 - б) визначення сторін, що спілкуються;
 - в) викладу справи;
 - г) постановки питання.

ТЕМА 21. ПИСЕМНЕ ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

1. До особливостей писемної форми ділового спілкування належить:
- а) надлишкова інформативність;
 - б) залежність від місця, обставин;
 - в) обмеженість у часі;
 - г) монологічний характер.
2. Писемне ділове спілкування передбачає використання:
- а) службових листів;
 - б) службових телеграм;
 - в) телефонограм;
 - г) службових комунікацій.
3. Для покращення сприйняття тексту короткі речення необхідно в абзаці:
- а) розміщувати на початку;
 - б) розміщувати в середині;
 - в) розміщувати в кінці;
 - г) не вживати.
4. При підготовці текстів документів рекомендується:
- а) складні речення замінити простими;
 - б) використовувати трафаретні словосполучення;

- в) використовувати дієслова невизначеної форми;
 - г) використовувати постійну інформацію.
5. Канцелярсько-діловому стилю притаманними є:
- а) академізм;
 - б) значна кількість термінів;
 - в) архаїзми;
 - г) логічна послідовність.
6. Типовим для мови документа є написання:
- а) від першої особи;
 - б) від другої особи;
 - в) від третьої особи;
 - г) безособовість.
7. Текст телефонограми має містити:
- а) не більше 50 слів;
 - б) посаду, ініціали та прізвище того, хто приймає документ;
 - в) назву організації і службової особи-відправника телефонограми;
 - г) номер і дату телефонограми.
8. Основне призначення рубрикації тексту – це:
- а) покращення сприйняття тексту;
 - б) поділ тексту на складові частини;
 - в) виділення окремих думок чи мікротем;
 - г) визначення реквізитів документа.
9. Основним пошуковим елементом документа є:
- а) текст;
 - б) заголовок;
 - в) номер та дата;
 - г) формуляр документа.
10. Нормативна кількість речень в абзаці складає:
- а) 3 – 5;
 - б) 5 – 7;
 - в) 7 – 9;
 - г) від 3 до 9.

ТЕМА 22. МОВА ДІЛОВИХ ДОКУМЕНТІВ

1. До основних вимог щодо мови документа належать:
- а) об'єктивність;

- б) логічність;
- в) лаконічність;
- г) стандартизація.

2. Вимога ясності викладу і точності опису при складанні документа передбачає:

- а) правильне користування термінами;
- б) орфографічну, пунктуаційну і граматичну правильність;
- в) тісний логічний зв'язок між реченнями;
- г) уникання професіоналізмів.

3. На відміну від більшості документів від першої особи викладаються:

- а) пояснювальні записки;
- б) звіти;
- в) накази;
- г) довідки.

4. У розпорядчих документах треба вживати:

- а) дієслівні конструкції у формі наказового способу;
- б) уживати інфінітивні конструкції;
- в) уживати непрямий порядок слів у реченнях;
- г) уживати дієприслівникові звороти в середині речення.

5. До основних способів творення термінів у сучасній українській мові належать:

- а) термінологічна деривація;
- б) трансдериваційний пошук;
- в) спеціалізація використання загальноновживаних слів;
- г) запозичення та адаптація іншомовних термінів.

6. Вимогами до термінів є:

- а) однозначність;
- б) дефінітивність;
- в) відсутність експресивно-оцінних нашарувань;
- г) номінативність.

7. До ознак синтаксису писемної форми мовлення належать:

- а) уживання непрямої мови;
- б) переважання пасивних конструкцій;
- в) вживання питальних і окличних речень;
- г) непрямий порядок слів у реченні.

8. Способи викладу матеріалу в документі обумовлюються:

- а) видом документа;
- б) рівнем стандартизації документа;
- в) метою та рівнем його обізнаності укладача документа;
- г) мовною та діловою ситуацією.

9. У документах з низьким рівнем стандартизації використовуються такі типи побудови текстів, як:

- а) розповідь;
- б) опис;
- в) аргументація;
- г) міркування.

10. Типовим є поділ документа на дві частини:

- а) обґрунтування і висновки;
- б) формуляр і реквізити;
- в) вступ і кульмінація;
- г) реквізити та текст.

Листок відповідей для проведення підсумкового контролю

Прізвище, ім'я та по батькові _____

Спеціальність _____

Група _____ Дата тестування _____

Номери тестових завдань	Відповідь
1	
2	
...	

Підпис слухача _____

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

Тестові завдання з навчальної дисципліни «ОРГАНІЗАЦІЯ ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ» для слухачів магістратури галузі знань «Державне управління» спеціальності «Державна служба»

Укладачі: **Ушкальов Володимир Васильович**
Григоренко Анатолій Михайлович

Відповідальний за випуск: **Афанасьєв М. В.**

Відповідальний редактор: **Сєдова Л. М.**

Редактор:

Коректор:

План 2012 р. Поз.№ 475

Підп. до друку , Формат 60 x 90 1/16. Папір TATRA. Друк офсетний.

Ум.-друк. арк. 3,0. Обл.-вид. арк. 4,5. Тираж прим. Зам №

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єктів видавничої справи

Видавець і виготівник – видавництво ХНЕУ, 61001, м. Харків, пр. Леніна, 9а