

«Консалтинг в социальной сфере»

Вопросы и ответы из теста по [Консалтингу в социальной сфере](#) с сайта [oltest.ru](#).

Общее количество вопросов: 164

Тест по предмету «Консалтинг в социальной сфере».

-
1. «Цена совещания консультанта с клиентом» определяется, исходя из числа участников совещания
 - **его продолжительности и часовой тарифной ставки каждого участника совещания**
 2. Анализировать данные о предыдущем развитии ситуации, обращать особое внимание на внешние и внутренние факторы консультант должен, когда имеет дело с проблемой
 - **коррективной**
 3. В виде критериев качества работы в количественном измерении в плане выполнения задания следует представлять:
 - **намечаемые цели**
 4. В зависимости от конкретной направленности конфликты классифицируются на:
 - **психологические и организационные**
 5. В зависимости от периодичности проведения совещания консультанта с клиентом классифицируются на:
 - **разовые и регулярные**
 6. В практике менеджмента различают _____ источника(-ов) влияния.
 - **три**
 7. В простейшей форме вид графиков времени, рабочих планов или графиков Ганта есть планы:
 - **календарные**
 8. В процессе делового общения выделяют _____ основных этапа(-ов).
 - **четыре**
 9. В процессе подготовки проблемного совещания консультант:
 - **разъясняет руководству суть проблемных совещаний, готовит и согласовывает с руководством программу проблемного совещания обеспечивает все необходимые материалы: справки, таблицы, схемы и т.д**
 10. В России обучение и сертификация консультантов проводится в рамках проекта “улучшение качества консалтинговой профессии в России” Ассоциацией консультантов по экономике и управлению (АКЭУ) совместно с:
 - **Голландской ассоциацией (ROA)**
 11. Вариант разрешения конфликта путем добровольного принятия обеими сторонами найденного в полемике решения относится к типу
 - **«компромисс»**
 12. Вариант разрешения конфликта, при котором инициатор конфликта, добиваясь своего любой ценой пытается навязать собственную точку зрения на проблему, не интересуясь мнением другой стороны, относится к типу
 - **«доминирование»**



13. Вариант разрешения конфликта, при котором конфликтующие стороны стремятся к сближению точек зрения и интересов, а также к получению обоюдных выгод на прочной основе и на длительный период времени, относится к типу

- **«взаимодействие»**

14. Вариант разрешения конфликта, при котором обвиняемая сторона старается успокоить партнера, уверяя, что нет причин для ссоры, в результате чего эмоции больше не проявляются, но проблема остается не разрешенной, относится к типу

- **«ослабление»**

15. Вариант разрешения конфликта, при котором один из участников старается уйти от конфронтации, подчиняясь силе и авторитету оппонента, относится к типу

- **«капитуляция»**

16. Вариант разрешения конфликта, при котором одна из сторон старается уйти от конфронтации в форме дипломатических отговорок либо переключения переговоров с важных вопросов на второстепенные, делая вид, что нет никаких проблем, относится к типу

- **«уклонение»**

17. Вид власти, при котором влияние на подчиненных осуществляется благодаря тому, что они принимают на веру профессионализм менеджера, его опыт и знания, — это власть, основанная на ...

- **профессионализме**

18. Вид нервной реакции на стресс, для которого характерно пассивное поведение личности, не желающей ничего предпринимать, чтобы изменить ситуацию — это:

- **бездействие**

19. Вид нервной реакции на стресс, характеризующийся отрицательным эмоциональным фоном, изменением мотивационной сферы, когнитивных представлений и общей пассивностью поведения, — это:

- **депрессия**

20. Вид психологической защиты, при котором информация, тревожащая индивида, не воспринимается; человек старается не терять бодрости и не унывать, — это:

- **отрицание**

21. Вид психологической защиты, при котором негодующие по причине стресса люди не желают брать на себя никакой ответственности и во всем происходящем обвиняют окружающих, — это:

- **возмущение**

22. Впервые в России обращение на «Вы» к своим приближенным ввел:

- **Петр I**

23. Вторая стадия процесса консультирования называется:

- **диагностикой**

24. Выявление всех осуществимых альтернатив решения проблемы, их оценка происходят на фазе

- **планирования**

25. Выявление людей, затронутых проблемой и заинтересованных в ее решении, относится к аспекту проблемы, называемому

- **«владением»**

26. Выяснение содержания некоторого материала, ситуации, деятельности при помощи различных интерпретаций, в ходе которого углубляется и развивается мысль, аргументация, связь с контекстом, устанавливается взаимопонимание между участниками работы, выявляются, формируются и оформляются позиции — это:

- **понимание**



27. Выясняют взаимозависимость между изучаемыми факторами и событиями, а также величины этого влияния при использовании метода анализа взаимного ...

- **влияния**

28. Двумя основными международными объединениями консалтинговых фирм являются:

- **Ассоциация менеджмент-консалтинговых фирм и Европейская федерация ассоциаций консультантов по экономике и управлению**

29. Действия консультанта после завершения конкретного задания, связанные каким-то образом с этим заданием, называются:

- **последующей работой**

30. Деловая индивидуальная беседа консультанта с клиентом по способу подготовки делится на:

- **специально подготовленную и неподготовленную**

31. Децентрализация личной власти достигается _____ основными способами.

- **три**

32. Дивергентное мышление используется на стадии творческого мышления, которая называется:

- **мыслительными усилиями**

33. Директивное поведение консультанта заключается в том, что он

- **занимает позицию руководителя и является инициатором действий**

34. Директивное поведение свойственно роли консультанта, которая называется:

- **пропагандист**

35. Для финансовой оценки компании используются коэффициенты

- **эффективности**

36. Договор, по которому клиент приглашает консультанта 1-3 раза в месяц в свою организацию, где он принимает участие в совещаниях, дает индивидуальные консультации, проводит учебные занятия и т.п., — это договор ...

- **продолжающийся (абонементный)**

37. Документ, включающий следующие разделы: технический, по укомплектованию штата, по квалификации консультанта, финансовый, необходимый для согласования с клиентом мероприятий по решению проблем в организации, — это:

- **предложения клиенту**

38. Доминирующая черта характера работников с довольно быстрой восприимчивостью к нововведениям — ...

- **рассудительность**

39. Доминирующая черта характера работников с очень медленной восприимчивостью к нововведениям — ...

- **всегда следовать традициям**

40. Доминирующая черта характера работников, медленно воспринимающих нововведения, — ...

- **скептицизм**

41. Достоинствами внутренних консультантов являются:

- **доступность в любое время и конфиденциальность**

42. Европейский справочник-указатель консультантов по управлению издается под эгидой

- **ФЕАКО**



43. Если клиент сам не определил своих глубинных проблем, в список консультационных фирм на этапе предварительного отбора прежде всего должны быть включены консультанты по:

- **общему управлению**

44. Заказ на комплексное консультирование оформляется договором по:

- **развитию организации**

45. Заключение контракта на консультирование происходит на фазе

- **подготовки**

46. Заключительная стадия процесса изменений, на которой в организации происходит закрепление новых видов и направлений деятельности, — это:

- **«замораживание»**

47. Законность деятельности профессиональных консультантов обеспечивается:

- **сертификацией**

48. Изменения, которые организация не планировала, а их осуществление является реакцией на события и тенденции, могущие быть угрожающими или, напротив, дающими неожиданные новые возможности, — это изменения ...

- **приспособительные**

49. Изменения, которым предшествует соответствующая подготовка, что позволяет свести к минимуму число ситуаций, когда приходится поспешно принимать решения, ставить и достигать сложные цели развития, _____ перестройка.

- **планируемая**

50. Изменения, происходящие по следующему плану: консультант информирует сотрудников о необходимости изменений и о подготавливаемых мерах, проводятся консультации по связанным с ними вопросам, руководство поощряет сотрудников к активному участию в осуществлении перемен — изменения

- **с участием работников организации**

51. Изучая распределение людских и финансовых ресурсов на маркетинг, производство, управление, консультант выявляет пропорции между основными функциями деятельности и ...

- **областями**

52. Изучая связь между сбытом и потребляемыми материалами, фондом заработной платы и числом работников, консультант выявляет связь между затратами и ...

- **выпуском продукции**

53. Изучение и оптимизация социальной структуры общества и ее организация — это одна (один) из ...

- **задач консалтинга в социальной сфере**

54. Изучить проблему, стоящую перед клиентом, детально и глубоко, выявить факторы и силы, влияющие на данную проблему, и подготовить всю необходимую информацию для решения искомой проблемы, — цель

- **диагностики**

55. Использование конвергентного мышления, определение проблемы с различных сторон происходит на фазе творческого мышления, которая называется:

- **подготовкой**

56. Исследования показывают, что менеджеры различных компаний тратят на телефонные переговоры _____ рабочего времени.

- **4-27%**



57. Исследуют продукт (качества товара, которые могут предопределить эффективность его производства), методы и организацию производства и кадры (физические условия труда, мотивацию и удовлетворение, получаемые от работы) консультанты по:

- **организации производства**

58. К участию в совещании консультанта с клиентом должно(-ы) привлекаться:

- **только те должностные лица, которые наиболее компетентны в обсуждаемой проблеме**

59. К функциональным последствиям конфликта относится:

- **стремление к сотрудничеству**

60. Консалтинг в большей мере относится к:

- **экономическим и бизнес-дисциплинам**

61. Консультант вырабатывает свои советы и рекомендации в процессе взаимодействия и обмена идеями с клиентом при консультировании

- **процессном**

62. Консультант ищущий возможные модели будущего развития, используя воображение и творческое мышление, имеет дело с проблемой

- **созидательной**

63. Консультант не только собирает идеи, анализирует решения, но и подготавливает почву для их возникновения, предоставляя клиенту соответствующую теоретическую и практическую информацию в форме лекций, семинаров, пособий и т.д. при консультировании

- **обучающем**

64. Консультант организует периодический или постоянный инструктаж или обучение в пределах "системы клиента" в роли

- **инструктора или преподавателя**

65. Консультант предлагает пути решения, убеждает или направляет процесс решения проблемы, пытается воздействовать на клиента в роли

- **пропагандиста**

66. Консультант самостоятельно осуществляет диагностику, разработку решений и рекомендаций по их внедрению при _____-консультировании.

- **контент**

67. Консультант универсального типа, разбирающийся в общих проблемах управления, которые не зависят от того, кто является объектом управления, называется:

- **джерналиста**

68. Консультант является постоянным членом группы руководителей высшего звена при заключении договора

- **абонементного**

69. Консультант, проводящий изучение предшествующих событий, хотя их роль будет менее важна, чем анализ современной ситуации, имеет дело с проблемой

- **прогрессивной**

70. Конфликт между конструктором и технологом из-за различных вариантов проектных решений выполнения совместной работы относится к группе

- **межфункциональных**

71. Конфликт между руководством и профсоюзной организацией предприятия относится к группе

- **межгрупповых**



72. Конфликты, возникающие в рамках служебных отношений между различными категориями работников предприятия, относятся к группе

- **организационных**

73. Конфликты, возникающие на почве распределения властных полномочий или различных точек зрения на ту или иную проблему, относятся к группе

- **межличностных**

74. Конфликты, возникающие при несовпадении личных потребностей работника и целей предприятия, относятся к группе

- **внутриличностных**

75. Конфликты, характерные для служебных отношений, если в них присутствуют родственные или дружеские связи (например, если менеджер предоставляет одному из сотрудников благоприятный режим работы), относятся к группе

- **формально-неформальных**

76. Личностный конфликт разрешается _____ делового (служебного) конфликта.

- **гораздо сложнее**

77. Любая деловая индивидуальная беседа консультанта с клиентом состоит из _____ этапов.

- **трех**

78. Любые переговоры консультанта с клиентом состоят из _____ обязательных элементов.

- **четырёх**

79. Метод исследования какого-либо предмета, явления, состоящий в познании его как единого целого, в единстве и взаимосвязи его частей, — это:

- **синтез**

80. Метод исследования, состоящий в мысленном или фактическом разложении целого на составные части, называется:

- **анализом**

81. Метод мышления, при применении которого совершается переход от умозаключений в частных, единичных случаях к общему выводу, от отдельных фактов к общим положениям — это:

- **индукция**

82. Метод определения оптимальности оргструктуры предприятия на основе отраслевых показателей заключается в:

- **сравнении затрат и валовых поступлений предприятия и его конкурентов**

83. Метод осмысления процесса, способов и результатов мыслительной работы и практических действий, который расширяет поле осознаваемых элементов, особенностей мышления и деятельности, способствует осмыслению помех и затруднений в данной ситуации, выступает в качестве одного из основных механизмов развития мы — это:

- **рефлексия**

84. Метод перехода от простого к сложному заключается в последовательном и постепенном движении от простейших факторов, суждений к более сложным и богатым — это:

- **восхождение**

85. Метод разработки решений, состоящий в том, что в основу проектирования берется идеальная система (положение), которая рассматривается на разных уровнях, — графа

- **концепция идеальной системы**



86. Метод сбора информации, основанный на анализе нормативных материалов по совершенствованию управления, бухгалтерской и плановой документации, планов развития, — это:

- **анализ документации**

87. Метод сбора первичной информации, изучающий поведение объекта исследования в реальной обстановке, фиксирующий результат прошлого поведения, — это:

- **наблюдение**

88. Метод, заключающийся в работе по двум или трем альтернативам на предпроектном, или “эскизном” уровне и позволяющий собрать больше данных, в том числе о предварительных потенциальных затратах и доходах предприятия, называется:

- **фазовым подходом к оценке альтернативных решений**

89. Метод, при котором консультант отвергает все утверждения и предложения участников работы, цель которой — поиск новых идей, отработка навыков аргументирования, создание продуктивного творческого напряжения, расширение содержательного поля работы, — это:

- **отрицание**

90. Метод, применяющийся в отношении материальных (вещественных) объектов, заключающийся в составлении перечня основных характеристик идеи или предмета и рассмотрении каждой из них на предмет возможности усовершенствования, называется методом

- **разложения на части**

91. Наиболее конструктивной моделью поведения разрешения консультантом конфликтной ситуации считается:

- **сотрудничество в разрешении конфликта**

92. Наилучшим днем для проведения совещания консультанта с клиентом считается:

- **среда**

93. Обучение происходит на фазе

- **внедрения**

94. Общение консультанта с клиентом имеет _____ сторон(-ы) проявления.

- **три**

95. Один из методов определения приоритетов проблем, состоящий в построении матрицы проблем, позволяющей руководителям, используя экспертные оценки, определять причинно-следственные связи между проблемами, — метод

- **графы проблем**

96. Один из методов определения приоритетов проблем, состоящий в расчленении целей системы более высокого порядка на цели системы более низкого порядка, — метод

- **дерева целей**

97. Один из методов разработки решений, используемых при необходимости получить удовлетворительное решение и направленных на устранение или уменьшение влияния данного узкого места на производственный процесс, — метод

- **устранения узких мест**

98. Одной из основных ошибок, допускаемых организаторами совещания при формировании повестки дня, является:

- **отсутствие главной темы совещания**

99. Одной из основных ошибок, допускаемых при проведении совещания консультанта с клиентом, является:

- **отсутствие перерывов в работе**



100. Одной из сторон проявления делового общения консультанта с клиентом является _____ сторона.

- **интерактивная**

101. Оплата, осуществляемая на основе расчета количества рабочего времени, затрачиваемого на реализацию консалтингового проекта, и стоимости единицы рабочего времени консультантов с учетом их квалификации, называется:

- **повременной**

102. Оплата, при которой консультант называет клиенту ее общий размер, без подсчета человеко-дней, является:

- **фиксированной**

103. Оптимальная продолжительность совещания консультанта с клиентом не должна превышать ...

- **1 часа**

104. Оптимальным считается такое количество участников совещания консультанта с клиентом, которое совпадает с количеством

- **работников, активно участвующих в обсуждении вопроса**

105. Основной этап деловой индивидуальной беседы консультанта с клиентом состоит из _____ частей.

- **трех**

106. Основными элементами конфликта являются:

- **конфликтная ситуация и инцидент**

107. Ответ консультанта на конкретный вопрос руководителя организации оформляется договором на консультацию

- **разовую**

108. Первая стадия процесса консультирования называется:

- **подготовкой**

109. Первый вопрос в деловой беседе консультанта с клиентом, которая проводится по заранее подготовленному сценарию, должен быть:

- **простым**

110. Перерыв в работе совещания рекомендуется делать после _____ с начала заседания.

- **40 мин**

111. По количеству участников различают совещания:

- **с узким составом и расширенные**

112. По мнению специалистов, по своему отношению к работе в стрессовой обстановке люди делятся на _____ основных типа(-ов).

- **три**

113. По назначению совещания консультанта с клиентом классифицируются на:

- **итоговые и оперативные**

114. По принадлежности деловые совещания классифицируются на совещания:

- **научные, административные, общественных организаций, объединенные**

115. По степени стабильности состава участников различают совещания:

- **с фиксированным составом и с приглашенными по списку участниками**



116. Поведение клиента является директивным при роли консультанта, которая называется:

- **рефлексия**

117. Подготовка совещания консультанта с клиентом должна начинаться с:

- **определения целесообразности проведения совещания**

118. Последствия конфликта принято дифференцировать на _____ основных(-ые) групп(-ы).

- **две**

119. При формировании повестки дня совещания консультанта с клиентом, как показывает практика, допускаются _____ групп ошибок.

- **шесть**

120. Причиной конфликта, возникшего в результате того, что отдел сбыта стремится расширить долю рынка за счет политики низких цен, в то время как финансовая служба предприятия предпочитает получить наибольший доход в краткосрочном периоде, является(-ются):

- **несовместимость целей**

121. Причиной конфликта, возникшего в результате того, что руководство организации, оптимистично оценивая сложившуюся конъюнктуру рынка, требует увеличить объемы выпуска определенной продукции, в то время как менеджер по продажам считает, что производство данной продукции необходимо ограничить, является(-ются):

- **различное восприятие действительности**

122. Причиной конфликта, возникшего в результате того, что торговый персонал считает, что технологи предприятия не соблюдают рецептуру и подменяют ингредиенты, нанося тем самым ущерб имиджу предприятия, является(-ются):

- **различия в представлениях и ценностях**

123. Причиной конфликта, возникшего из-за недовольства торгового персонала уровнем послепродажного сервиса и качеством рекламы, обеспечиваемых их коллегами, является(-ются):

- **взаимозависимость задач**

124. Причиной конфликта, возникшего из-за недостаточно четкого распределения должностных обязанностей и закрепления за подразделениями функций, является(-ются):

- **неудовлетворительные коммуникации**

125. Пятая стадия процесса консультирования называется:

- **завершением**

126. Различают _____ основных вида(-ов) нервной реакции на стресс.

- **четыре**

127. Различают _____ основных модели(-ей) разрешения консультантом конфликтной ситуации.

- **четыре**

128. Различают _____ типа(-ов) самообороны как варианта разрешения конфликта.

- **четыре**

129. Различают _____ типа(-ов) сотрудничества как варианта разрешения конфликта.

- **два**

130. Разновидностью авторитарного стиля управления является стиль руководства

- **добросердечный**



131. Разновидностью демократического стиля управления является стиль руководства
- **совещательный**
132. Разногласия между менеджером и подчиненным по поводу сроков выполнения работы или оплаты труда — это конфликт ...
- **иерархический**
133. Разногласия между начальником сборочного цеха и начальником отдела труда завода по вопросу сокращения численности работников — это конфликт ...
- **линейно-штабной**
134. Рекомендуемая продолжительность перерыва в совещании консультанта с клиентом составляет:
- **10-15 минут**
135. Самой распространенной формой делового общения консультанта с клиентом является(-ются):
- **индивидуальная беседа**
136. Совещания консультанта с клиентом лучше всего проводить в _____ часов.
- **16-18**
137. Совместная деятельность консультанта и клиента с целью решения определенной задачи и осуществления желаемых изменений в организации-клиенте является:
- **процессом консультирования**
138. Способ анализа поведения и характерных черт личности, в основе которого лежит выявление особых психологических примет, индивидуальных особенностей деятельности, его умений и навыков, — это:
- **индивидуализация**
139. Способ построения психологического портрета собеседника в процессе общения консультанта с клиентом, основанный на познании и оценке менеджером своей позиции и размышлениях о позиции другого человека, ходе его мыслей и предполагаемых планах поведения, — это:
- **рефлексия**
140. Способ построения психологического портрета собеседника в процессе общения консультанта с клиентом, основанный на психологическом анализе, позволяющем проникнуть в эмоциональное состояние людей, взаимодействующих в той или иной жизненной ситуации, — это:
- **эмпатия**
141. Способ построения психологического портрета собеседника в процессе общения консультанта с клиентом, строящийся на основе переноса выявленных в практике общения менеджера типичных свойств и способов поведения личности на конкретную ситуацию взаимодействия, — это:
- **стереотипизация**
142. Стиль управления, который характеризуется высокой централизацией руководства, доминированием единоначалия, стремлением утвердить свое влияние, авторитет, — это стиль руководства ...
- **авторитарный**
143. Стиль управления, который характеризуется минимизацией активного участия руководителя в управлении коллективом, склонностью к излишней нетребовательности, — это стиль руководства ...
- **либеральный**
144. Технология организации и проведения совещания консультанта с клиентом включает _____ обязательных этапа(-ов).
- **четыре**



145. Технология поиска путей эффективного взаимодействия конфликтующих сторон включает _____ этапов.

- **семь**

146. Технология решения проблем в консалтинге обычно предполагает:

- **групповую работу**

147. Тип абстрактного собеседника, которого характеризует недостаточная уверенность в себе, боязнь публичных выступлений, неумение формулировать свои мысли, — это психологическая модель ...

- **«трусика»**

148. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что абсолютно не выносит критики, в ходе деловой беседы ведет себя как личность, стоящая выше остальных, — это психологическая модель ...

- **«важная птица»**

149. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что в ходе деловой беседы как бы «спит», не стремится к сотрудничеству, безразличен к обсуждаемой проблеме, — это психологическая модель ...

- **«незаинтересованный собеседник»**

150. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что в ходе деловой беседы любит навязывать свою точку зрения, на все имеет свое мнение и уверен в том, что все знает лучше других, — это психологическая модель ...

- **«всезнайка»**

151. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что в ходе деловой беседы постоянно задает вопросы, независимо от того, имеют они реальную основу или надуманны, — это психологическая модель ...

- **«почемучка»**

152. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что в ходе деловой беседы своей позицией и подходом неосознанно провоцирует собеседников на то, чтобы они не соглашались с его позицией и выводами, — это психологическая модель ...

- **«нигилист»**

153. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что в ходе деловой беседы стремится к сотрудничеству, всегда доброжелателен и трудолюбив, — это психологическая модель ...

- **«позитивный собеседник»**

154. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что держится отчужденно, не включается в общее обсуждение проблемы, создавая впечатление у окружающих, что это не достойно его внимания и усилий, — это психологическая модель ...

- **«хладнокровный собеседник»**

155. Тип абстрактного собеседника, который характеризуется тем, что часто бестактно и без видимой причины прерывает ход деловой беседы, любит пространно высказываться, не обращая внимания потраченное на время, — это психологическая модель ...

- **«болтун»**

156. Третья стадия процесса консультирования называется:

- **планированием действий**

157. Фаза внедрения включает:

- **корректировку предложений**



158. Фаза диагностики включает:

- **анализ и синтез данных**

159. Фаза подготовки включает:

- **предложение клиенту относительно задания**

160. Фаза процесса консультирования, включающая выработку одного или нескольких решений диагностированной проблемы, выбор одного из альтернативных вариантов решений, представление предложений клиенту и подготовку к осуществлению решения, принятого клиентом, называется:

- **планированием действий**

161. Фаза процесса консультирования, включающая изучение проблемы, стоящей перед клиентом, выявление факторов и сил, влияющих на эту проблему, подготовку необходимой информации для решения искомой проблемы, называется:

- **диагностикой**

162. Фаза процесса консультирования, включающая оказание консультантом помощи в осуществлении изменений, корректировку предложений и обучение персонала, называется:

- **внедрением**

163. Фаза процесса консультирования, включающая оценку работы консультанта, предоставление заключительных отчетов, расчет в соответствии со взаимными обязательствами, переговоры относительно будущих контактов и дальнейшей работы, называется:

- **завершающей**

164. Четвертая стадия процесса консультирования называется:

- **внедрением**

Файл скачан с сайта oltest.ru

