

sprawnego działania.

Zadanie 63.

Kadra medyczna w zarządzaniu jakością jest to:

- B
- A. najważniejszy zasób, w którego rozwój należy inwestować w miarę posiadanych środków finansowych,
 - B. najważniejszy i najcenniejszy zasób, w którego rozwój należy i warto inwestować,
 - C. najważniejszy zasób, ale inwestujemy w rozwój tylko wybranego grona osób, jak najbardziej cennych – co podyktowane jest dostępnymi środkami finansowymi ,
 - D. najważniejszy zasób, ale inwestujemy tylko w kadre medyczną lekarską i pielęgniarską, jako najcenniejszy kapitał ludzki w ochronie zdrowia.

Zadanie 64.

Twórcą klasycznej teorii organizacji jest:

- A
- A. Frederick W. Taylor,
 - B. Henry L. Gantt,
 - C. Henri Fayol ,
 - D. Robert Owen.

Zadanie 65.

Więź hierarchiczna (służbowa, liniowa):

- C
- A. jest to jednostronna zależność pracownika od przełożonego,
 - B. łączy pracowników z ich kierownikami ,
 - C. jest to jednostronna zależność pracownika od przełożonego, która przebiega zawsze z góry w dół szczebli organizacyjnych i daje przełożonemu prawo decydowania o zadaniach pracownika w czasie pracy,
 - D. daje przełożonemu prawo decydowania i zadaniach pracownika w czasie pracy.

Zadanie 66.

Ustalanie pol i tyki danej organizacji i współdziałanie z otoczeniem należy do:

- D
- A. kierowników pierwszego szczebla zarządzania,
 - B. kierowników średniego szczebla zarządzania,
 - C. kierowników najwyższego szczebla zarządzania,
 - D. dyrektora przedsiębiorstwa.

Zadanie 67.

Kultura organizacji jest to:

- D
- A. system zakazów, nakazów, wartości moralnych,
 - B. utrwalony wzorzec założeń, wartości, norm organizacji ,
 - C. wzorzec założeń, wartości i norm uznawanych przez pracowników,
 - D. utrwalony wzorzec, uznawanych przez członków organizacji, założeń, wartości, norm i sposobów radzenia sobie z doświadczeniami , które zostały wypracowane w toku rozwoju tej organizacji.

Zadanie 68.

Na jaki okres czasu przyznawana jest, przez Centrum Monitorowania Jakości w Ochronie Zdrowia, akredytacja pełna?

- B
- A. 1 rok,
 - B. 3 lata,
 - C. 5 lat,
 - D. na czas nieokreślony.

Zadanie 69.

Organizacja w ujęciu rzeczowym jest to:

- C. własność lub prawo dysponowania zasobami organizacji, sympatie,
- D. charyzma, przymus, nagroda, autorytet faktyczny, władza z mocy prawa, własność lub prawo dysponowania zasobami organizacji, pozycja w organizacji.

Zadanie 76.

Planowanie karier w organizacji polega na:

- A. zapewnieniu realizacji celów sukcesywnie wszystkim pracownikom,
- B. wyłonieniu w przebiegu planowania kariery najzdolniejszych przedstawicieli kadry,
- C. łączeniu indywidualnych planów rozwoju z planami rozwoju firmy,
- D. zachęcaniu pracowników do ambitnego rozwoju.

Zadanie 77.

Kryteria ocen pracowniczych mogą mieć charakter:

- A. osobowościowy i kwalifikacyjny,
- B. behawioralny,
- C. efektywnościowy,
- D. osobowościowy, kwalifikacyjny, efektywnościowy, behawioralny.

Zadanie 78.

Co oznacza wartościowanie pracy?

- A. porównywanie stopnia trudności różnych czynności w procesie pracy,
- B. wycenę stopnia trudności pracy,
- C. ocenę pracy,
- D. zbudowanie systemu wynagradzania.

Zadanie 79.

Zapewnienie bezpieczeństwa w wykonywaniu zadań zawodowych na pielęgnarskich stanowiskach pracy leży w gestii :

- A. pracownika,
- B. pracodawcy,
- C. kierownictwa liniowego,
- D. nadzoru PIP.

Zadanie 80.

Kariera zawodowa to:

- A. rozwój zawodowy jednostki w toku jej życia,
- B. awans pracownika w zakładzie pracy,
- C. uzyskiwanie nagród przez pracownika,
- D. podnoszenie kwalifikacji pracowników.

Zadanie 81.

Przemieszczenie pracowników jest to:

- A. zamiana pracowników na stanowiskach pracy,
- B. reorganizacja stanowisk pracy,
- C. zmiana stanowisk pracy przez indywidualnych pracowników,
- D. zmiana stanowisk pracy przez indywidualnych pracowników i całe zespoły wewnątrz komórek organizacji oraz między nimi.

Zadanie 82.

Planowanie zatrudnienia to:

- A. określanie liczby pracowników niezbędnych dla funkcjonowania organizacji,
- B. stały proces obejmujący określenie potrzeb personalnych organizacji w wymiarze ilościowym i jakościowym,
- C. określenie kwalifikacji pracowników,
- D. ustalanie czasu pracy i rodzaju umów o pracę w organizacji.

Zadanie 83.

Do kursu kwalifikacyjnego może przystąpić pielęgnarka, położna, która posiada prawo wykonywania zawodu, oraz staż pracy w zawodzie:

- A. co najmniej 1 rok,
- B. 6 miesięcy,
- C. 3 miesiące,
- D. 1 miesiąc.

Zadanie 84.

Kierunki, zakres i formy doskonalenia zawodowego kadry w instytucji opierają się na:

- A. lobbingu tematyki szkoleniowej,
- B. atrakcyjności określonych form szkolenia (staże, warsztaty),
- C. badaniu oczekiwań personelu,
- D. ocenie potrzeb szkoleniowych firmy.

Zadanie 85.

Adaptacja społeczno – zawodowa nowo zatrudnionego pracownika oznacza:

- A. zdobycie samodzielności zawodowej,
- B. integrację pracownika z grupą i celami organizacji,
- C. przystosowanie pracownika do zawodu i subkultury zawodowej,
- D. przystosowanie warunków pracy do pracownika.

Zadanie 86.

Struktura wynagradzania pracowników w organizacji powinna wynikać z:

- A. kondycji finansowej firmy,
- B. oceny wartości pracy na stanowisku,
- C. oszacowania oczekiwań pracowników,
- D. ogólnych regulacji prawnych.

Zadanie 87.

Jakie działania obejmuje proces oceny pracowników?

- A. ustalenie standardów wyników,
- B. wybór metody oceny,
- C. przeprowadzenie oceny i wyciąganie wniosków na przyszłość,
- D. wszystkie wymienione.

Zadanie 88.

System ocen pracowniczych to:

- A. proces oceniania i nagradzania pracowników,
- B. proces oceniania i karania pracowników,
- C. metoda okresowej ewaluacji i uczestnictwa, która obejmuje ilościowe i jakościowe aspekty organizacyjnego funkcjonowania pracownika i daje odpowiedź na pytanie czy i w jakim zakresie pracownik spełnia wymogi stanowiska pracy,
- D. odpowiedź na pytanie, czy i w jakim zakresie pracownik spełnia wymogi stanowiska pracy.

Zadanie 89.

Punkt wyjścia do opisu stanowiska pracy stanowi :

- A. określenie więzi hierarchicznych stanowiska pracy,
- B. ustalenie celów stanowiska pracy,
- C. ustalenie zakresu obowiązków, uprawnień i kompetencji oraz odpowiedzialności,
- D. określenie wymaganych i pożądaných kwalifikacji oraz cech osobowości pracownika.

Zadanie 90.

Na czym polega istota pracy kierownika ?

- A. sprawowaniu formalnej władzy przewidzianej w przepisach organizacyjnych,
- B. przekazywaniu poleceń przełożonych wyższego szczebla,
- C. zapewnianiu sprawnej realizacji celów organizacji ,
- D. doprowadzaniu do zgodności interesów różnych grup pracowniczych.

Zadanie 91.

Proces oceniania pracowników w firmie powinien zawsze prowadzić do:

- A. podjęcia decyzji dotyczących wynagrodzeń,
- B. zweryfikowania kryteriów i narzędzi oceny,
- C. podniesienia dyscypliny zawodowej,
- D. ogłoszenia rankingu pracowników.

Zadanie 92.

Wykorzystanie zasobów ludzkich w organizacji obejmuje:

- A. tworzenie ścieżki kariery zawodowej,
- B. opracowanie ścieżek szybkiego awansu,
- C. organizowanie kadry rezerwowej,
- D. tworzenie ścieżki kariery zawodowej, organizowanie kadry rezerwowej, opracowanie ścieżek szybkiego awansu, opracowanie planów rotacji , upowszechnienie informacji na temat dostępnych dróg awansu.

Zadanie 93.

Główne instrumenty rozwoju zasobów ludzkich to:

- A. doskonalenie i strukturyzacja pracy,
- B. doskonalenie i przeniesienia pracowników,
- C. strukturyzacja pracy i przeniesienia pracowników,
- D. doskonalenie pracowników, strukturyzacja pracy, przeniesienia pracowników.

Zadanie 94.

Proces adaptacji zawodowej pracowników polega na:

- A. dostosowaniu celów organizacji i sposobów ich realizacji do liczby i kompetencji zatrudnionej w niej pracowników,
- B. dostosowaniu rzeczywistych kompetencji pracowników do kompetencji wymaganych na stanowiskach pracy wynikających z warunków funkcjonowania organizacji i warunków funkcjonowania rynku pracy,
- C. dostosowaniu jakości wykonywanej pracy do indywidualnych aspiracji zawodowych pracowników,
- D. planowaniu poprawy stosunków między różnymi grupami pracowników w organizacji lub między pracownikami w zespole pracowniczym.

Zadanie 95.

Celem planowania potrzeb personalnych w wymiarze jakościowym jest określenie:

- A. liczby pracowników,
- B. kwalifikacji i umiejętności pracowników zakładu,
- C. określenie profili kompetencyjnych dla pracowników, tak aby mogli skutecznie wykonywać powierzone im czynności i funkcje,
- D. liczby i kwalifikacji pracowników.

Zadanie 96.

Fundamentalny (często nieosiągalny), a równocześnie unikatowy stan przyszły, do którego zmierza organizacja to:

- A. koncepcja funkcjonowania organizacji w środowisku,
- B. misja organizacji ,

- C. schemat organizacyjny,
- D. statut organizacji .

Zadanie 97.

Termin „dywersyfikacja usług” oznacza:

- A. ochronę zakładu przed skutkami zapaści na rynku przez różnorodność usług,
- B. ochronę zakładu przed konkurencją przez rozśrodkowanie usług do miejsc odległych od siebie,
- C. planową pol i tykę ochrony produktu, usługi przez uzyskanie patentu lub zastrzeżenie wzoru lub procedury,
- D. planową pol i tykę ochrony produktu, usługi przez wdrożenie dumpingowych cen w stosunku do cen konkurencji .

Zadanie 98.

Co to jest szczebel organizacyjny?

- A. zakres władzy właściwy dla danego stanowiska kierowniczego wynikający z podziału władzy w organizacji ,
- B. rodzaj więzi specjalistycznych między różnymi częściami organizacji ,
- C. określony poziom (kierowniczy lub wykonawczy) w strukturze hierarchicznej organizacji ,
- D. ciąg wzajemnych zależności między stanowiskami pracy w organizacji .

Zadanie 99.

Proces prowadzący w kierunku rozwoju organizacyjnego i odnowienia się przedsiębiorstwa to:

- A. zarządzanie strategiczne,
- B. sposób działania władzy w organizacji ,
- C. zarządzanie operacyjne,
- D. metoda kierowania zasobami finansowymi w organizacji .

Zadanie 100.

Strategia organizacji jest to:

- A. przemyślana ogólna koncepcja działania, której realizacja zapewnia organizacji przewagę na rynku, mimo integralnego przeciwdziałania konkurencji ,
- B. utrwalony wzorzec założeń, wartości, norm organizacji ,
- C. sposób, w jaki instytucja zamierza realizować swoją misję, jest to procedura osiągnięcia sukcesu,
- D. odpowiedź A i B jest prawidłowa.

Zadanie 101.

Misja organizacji nabiera strategicznego znaczenia, gdy spełnia wymogi:

- A. wyznacza kierunek i dotyczy przyszłości,
- B. wyraża marzenia i wyzwania, które stają się udziałem pracowników,
- C. proces jej realizacji jest wiarygodny,
- D. wszystkie wymienione.

Zadanie 102.

Cele strategiczne określają:

- A. podmiot i przedmiot kierowania,
- B. zadania kadry kierowniczej i pracowników,
- C. kierunki działań organizacji nastawionych na obniżenie kosztów działania,
- D. co dana jednostka organizacyjna chce osiągnąć w kolejnych okresach i pozwalają kontrolować, czy osiąga sukces.

Zadanie 103.

Określony sposób zarządzania instytucją, gdzie najważniejsze jest zaspokojenie

istniejących i domyślnych potrzeb pacjentów i ich rodzin za pomocą określonych świadczeń jest to:

- A. marketing usług zdrowotnych,
- B. zarządzanie operacyjne,
- C. obniżanie kosztów działania organizacji,
- D. kierowanie zakładem podstawowej opieki zdrowotnej.

Zadanie 104.

Analiza i badanie rynku jest to metoda zarządzania polegająca na:

- A. ocenie szans i zagrożeń dla firmy,
- B. określenie mocnych i słabych organizacji,
- C. przewidywaniu kosztów działania organizacji na rynku,
- D. ocenie szans i zagrożeń jakie istnieją w otoczeniu zewnętrznym firmy a także określenie mocnych i słabych stron własnej organizacji.

Zadanie 105.

Strategiczna przewaga organizacji na rynku usług medycznych polega na tym aby:

- A. działać sprawnie i ekonomicznie,
- B. stosować tanie procedury medyczne,
- C. w ramach wybranej domeny działania być bardziej atrakcyjnym partnerem niż inne firmy, działające na podobnym segmencie rynku,
- D. dostosować działalność zakładu do potrzeb pracowników.

Zadanie 106.

Model zmiany organizacyjnej wg Kurta Lewina nakazuje rozpocząć zmianę od:

- A. rozmrożenia sytuacji,
- B. zaprojektowania zmiany,
- C. rozpoznania szans na zmianę,
- D. prognozy przyszłych stanów.

Zadanie 107.

Co jest głównym psychologicznym atutem w trakcie wprowadzania zmian?

- A. oparcie się na racjonalnych przesłankach,
- B. brak obawy przed niepowodzeniem,
- C. kierowanie się doświadczeniami innych,
- D. gotowość poświęcenia się dla zmian.

Zadanie 108.

Które pytanie należy postawić sobie w pierwszej kolejności, myśląc o zmianach osobistych?

- A. czy jestem dobrym szefem,
- B. czy potrafię rozstać się z przeszłością,
- C. czy potrafię pokierować ludźmi,
- D. dlaczego zawsze mam problemy.

Zadanie 109.

Jeśli zmiana oznacza reakcję na pojawiające się okoliczności, raczej stopniową, niż całościową, to mamy do czynienia ze zmianą:

- A. planowaną,
- B. pospieszną,
- C. dostosowawczą,
- D. stabilizującą.

Zadanie 110.

Wśród najważniejszych przyczyn oporu stawianego zmianom wymienia się:

- A. niepewność,
- B. naturalną ludzką przekorę,

- C. oczywisty sprzeciw wobec kierownictwa,
- D. antagonizmy wśród pracowników.

Zadanie 111.

Kierowanie zmianami uwzględnia na początku procesu przemian:

- A. analizę zewnętrznego i wewnętrznego rynku dla zmian,
- B. planowanie zmiany,
- C. umocnienie zmiany,
- D. przełamanie oporu wobec zmiany.

Zadanie 112.

Które z poniższych haseł najlepiej odzwierciedla współczesne podejście do zmiany?

- A. każda zmiana budzi niepokój,
- B. zmiana rozpoczyna się od nas samych,
- C. większość zmian obarczonych jest niepowodzeniem,
- D. zmiana jest zbyt kosztowna.

Zadanie 113.

Zmiana kultury organizacyjnej wskazuje na następującą tendencję przejścia:

- A. od tłumienia do delegowania uprawnień,
- B. od wsparcia do rozkazywania,
- C. od zaufania do strachu,
- D. od pracy zespołowej do hierarchicznej.

Zadanie 114.

Co powinno być końcowym etapem wprowadzania zmian?

- A. kontrola efektywności wprowadzanych zmian,
- B. wdrożenie programu przedsięwzięć,
- C. rozpoznanie źródeł konfliktu,
- D. opracowanie listy problemów do rozwiązania.

Zadanie 115.

W sytuacji, gdy zmiana dotyczy takich aspektów, jak: projekty stanowisk pracy, rozkładu władzy, mechanizmów koordynacji, to obszarem zmiany organizacyjnej są?

- A. strategia organizacji,
- B. struktura organizacyjna,
- C. technika,
- D. ludzie.

Zadanie 116.

Uznany model cyklu życia organizacji wskazuje jednoznacznie, że:

- A. każda organizacja nieuchronnie zmierza do schyłku,
- B. organizacja ma szansę na odnowienie się,
- C. organizacja funkcjonuje niezmiennie,
- D. jeśli nie oddziałują na organizację żadne siły, to sama nie ulegnie zmianie.

Zadanie 117.

Jak nazywa się sposób pokonywania oporu wobec zmian polegający na przekręcaniu faktów i liczb tak, aby wydawały się bardziej atrakcyjne?

- A. manipulacja,
- B. przymus,
- C. obrona,
- D. odrzucenie.

Zadanie 118.

Gotowość organizacji do zmiany jest tym większa, im:

- A. mniejsze są koszty zmiany,

- D
- B. zmiana jest łatwiejsza,
 - C. pracownicy bardziej napierają na zmianę,
 - D. bardziej stopień niezadowolenia członków instytucji oraz jasna wizja przemian przewyższają koszty zmiany.

Zadanie 119.

W jaki sposób kierownictwo zakładu opieki zdrowotnej może pokonać opory związane z wprowadzeniem zmian?

- D
- A. uzasadnić konieczność zmian niezbędnych dla dobra firmy,
 - B. zapewnić pracowników o lepszej, udanej przyszłości,
 - C. podać przygotowane scenariusze postępowania,
 - D. zapewnić szeroką komunikację, dzielić się posiadanymi informacjami ze wszystkimi partnerami procesu zmian.

Zadanie 120.

Jakie działania należy podjąć, aby zmienić negatywne nastawienia pracowników do zmian?

- B
- A. stworzyć pracownikom możliwości uzewnętrznienia swoich obaw,
 - B. przedstawić kontrargumenty świadczące o tym, jakie skutki przyniosą zmiany,
 - C. spowodować, by zmiana objęła wszystkie sfery funkcjonowania zakładu,
 - D. sprawić, aby proces zmian przebiegał gwałtownie.

Zadanie 121.

Oferta złożona na początku negocjacji, o charakterze wygórowanego żądania, zakładająca zapas na konieczne ustępstwa to:

- B
- A. dolna linia,
 - B. punkt aspiracji,
 - C. pozycja otwarcia,
 - D. przedział akceptacji.

Zadanie 122.

Negocjacje zbiorowe to:

- D
- A. uzgodnienie podziału zadań,
 - B. ocena działania kadry kierowniczej przez pracowników,
 - C. konsultacje warunków pracy ze związkami i korporacjami zawodowymi,
 - D. proces uzgadniania zadowalającej umowy zbiorowej pomiędzy grupą pracowniczą i kierownictwem.

Zadanie 123.

Jaką rolę w taktykach negocjacyjnych pełnią prezenty i łapówki?

- A?
- A. „podchodzenia negocjatora” w celu poprawienia swojej pozycji,
 - B. wzmocnienia prestiżu drugiej strony,
 - C. przedstawienia przeciwnika w lepszym świetle,
 - D. zmniejszenia szansy na osiągnięcie dobrego wyniku.

Zadanie 124.

Arbiter między stronami konfliktu może usprawnić proces porozumienia poprzez:

- B
- A. wskazywanie różnorodności celów,
 - B. podkreślenie podobieństwa celów,
 - C. działanie bez przygotowania,
 - D. przygotowanie jednej ze stron.

Zadanie 125.

Do źródeł konfliktu zalicza się m.in.:

- A
- A. różnice celów i konkurencja o zasoby,
 - B. jasno określone cele i zadania członków organizacji,

- C. umocnienie kontaktów między grupami zawodowymi na terenie zakładu,
- D. wzrost zaangażowania pracowników w działania na rzecz promowania własnego zakładu.

Zadanie 126.

Członkowi zespołu negocjacyjnego: zaufanemu, dojrzałemu, potrafiącemu wyjaśnić trudne sytuacje, wzbudzającemu respekt wśród kolegów. Potrafiącemu panować nad wielowątkową dyskusją i kierować uwagę na zagadnienia najważniejsze, kontrolującemu emocje, pozytywnie reagującemu na spokojne i rozsądne argumenty strony przeciwnej możemy powierzyć pełnienie roli:

- A. badacza,
- B. lidera,
- C. koordynatora,
- D. indywidualisty.

Zadanie 127.

Akceptowanie siebie i innych, tolerancja, umiejętność słuchania, asertywność, otwartość, elastyczność i twórczość, jako przejawy dojrzałości społecznej sprzyjają podjęciu rozwiązania konfliktu metodą:

- A. kompromisu,
- B. współpracy,
- C. walki,
- D. unikania.

Zadanie 128.

Jaki wpływ na prowadzenie negocjacji ma upór?

- A. nie ma znaczenia i nie wywiera wpływu na przebieg negocjacji,
- B. przeszkadza w prowadzeniu negocjacji,
- C. z góry skazuje negocjatora na niepowodzenie,
- D. jest niezbędny do prowadzenia negocjacji.

Zadanie 129.

Manewrowanie konfliktem dla osiągnięcia celów między innymi poprzez wprowadzenie ludzi z zewnątrz, zmianę struktury organizacji, postępowanie wbrew regułom, należy do metod kierowania konfliktem określanych jako:

- A. ograniczenie konfliktu,
- B. tłumienie konfliktu,
- C. rozwiązywanie konfliktu,
- D. stymulacja konfliktu.

Zadanie 130.

Jeżeli jesteś osobą, która woli stracić niż pozwolić, by inni zyskali mniej niż ty, to reprezentujesz nastawienie:

- A. indywidualistyczne,
- B. altruistyczne,
- C. egalitarne,
- D. kooperacyjne.

Zadanie 131.

Celem tego rodzaju negocjacji jest zwycięstwo za wszelką cenę, rozmówca to wróg, od którego żądamy ustępstw, bronimy własnego stanowiska, uciekamy się do udawania, maski, oszukiwania, stosujemy groźby. Możemy mówić wtedy o negocjacjach:

- A. problemowych,
- B. miękkich,
- C. twardych,

D. pozycyjnych.

Zadanie 132.

Strategia negocjacyjna unikania polega na:

- C
- A. częściowej rezygnacji jednej ze stron negocjacji ze swoich oczekiwań,
 - B. wycofaniu się strony z sytuacji konfliktowej i niepodejmowaniu żadnych aktywnych działań,
 - C. ukrywaniu niektórych argumentów przed przeciwnikiem negocjacyjnym,
 - D. stosowaniem perswazji i nacisku.

Zadanie 133.

Specjalista rozumiejący istotę konfliktu, obiektywny, cieszący się zaufaniem i akceptowany przez obie strony. Nie mający prawa podejmowania decyzji, uważny słuchacz, korzystnie wpływający na emocje uczestników negocjacji to:

- B
- A. arbiter,
 - B. obserwator,
 - C. mediator,
 - D. koordynator.

Zadanie 134.

Z ilu dniowym uprzedzeniem pracownicy zawiadomieni o przejściu zakładu pracy na nowego pracodawcę mogą rozwiązać stosunek pracy bez wypowiedzenia?

- A. jednodniowym,
- B. trzydniowym,
- C. pięciodniowym,
- D. siedmiodniowym.

Zadanie 135.

Kto prowadzi rejestr zakładowych układów zbiorowych pracy zawartych w samodzielnych publicznych zakładach opieki zdrowotnej?

- A. minister zdrowia,
- B. minister pracy i pol i tyki socjalnej,
- C. okręgowy inspektor pracy,