

2024-2025 ուստարվա պետական քննական հարցաշար 0413.01.5

Կառավարման ընդհանուր կարողություններ ԱՄԱ-5-21-003

1. Կառավարման էությունը, նշանակությունը և հիմնական սկզբունքները:
2. Կառավարման մակարդակներն ըստ Թ. Պարսոնսի: Մենեջերի երեք հիմնական տեսակի հմտությունները և դերերը:
3. Կազմակերպության՝ որպես սոցիոտեխնիկական համակարգի հինգ հիմնական ենթահամակարգերը:
4. Կազմակերպության «Նպատակներ» և «Կառուցվածք» ենթահամակարգը:
5. Կազմակերպության «Խնդիրներ» և «Տեխնոլոգիա» ենթահամակարգերը:
6. Կազմակերպության ուղղակի ներգործության արտաքին միջավայրի գործոնները:
7. Կազմակերպության անուղղակի ներգործության արտաքին միջավայրի գործոնները:
8. «Պլանավորում» գործառույթը կառավարման մեջ: Ռազմավարական պլանավորման փուլերը:
9. «Կազմակերպում» գործառույթը կառավարման մեջ:
10. «Մոտիվացիա» գործառույթը կառավարման մեջ:
11. «Վերահսկողություն» գործառույթը կառավարման մեջ: Վերահսկողության գործընթացի փուլերը:
12. Կոմունիկացիաների դերը կառավարման մեջ: Միջանձնային և կազմակերպական կոմունիկացիաներ:
13. Կոմունիկացիոն գործընթացի տարրերը և փուլերը:
14. Անձի ինքնակառավարման նշանակությունը մենեջերի աշխատանքում:
15. Կառավարչական որոշումների էությունը և դասակարգումը:
16. Ռացիոնալ որոշումների ընդունման փուլերը:
17. Ժամանակի կառավարումը, դրա նշանակությունը մենեջերի աշխատանքում:

Կոնֆլիկտների, փոփոխությունների և սթրեսների կառավարում ԱՄԱ-5-21-007

1. Կոնֆլիկտների էությունը և դրանց ազդեցությունը կազմակերպության գործունեության վրա: Կազմակերպությունում կոնֆլիկտների առաջացման պատճառները:
2. Կոնֆլիկտների դրական և բացասական կողմերը:
3. Կոնֆլիկտի կառուցվածքը և գործառույթները:
4. Կոնֆլիկտի տեսակները: Ֆունկցիոնալ և դիսֆունկցիոնալ կոնֆլիկտներ, ներքին և արտաքին կոնֆլիկտներ:
5. Կոնֆլիկտի զարգացման փուլերը:
6. Կոնֆլիկտների կառավարման սկզբունքները, եղանակները:
7. Կոնֆլիկտների կառավարման միջանձնային և կառուցվածքային եղանակները:
8. Հաշտեցման գործընթացը կոնֆլիկտի մեջ:
9. Ղեկավարի դերը կոնֆլիկտի կառավարման գործում:
10. Փոփոխությունների էությունը, նշանակությունը կազմակերպության զարգացման մեջ:
11. Փոփոխությունների նկատմամբ ցույց դիմադրության պատճառները և հաղթահարման եղանակները:
12. Փոփոխությունների կառավարման ռազմավարության փուլերը:

13. Կազմակերպական փոփոխությունների տեսակները. Ներկայացնել ապրանքի և տեխնոլոգիայի մեջ կատարվող փոփոխությունները:
14. Կազմակերպական զարգացում, միջոցառումները: Ներկայացնել երեք փուլերը:
15. Սթրեսի էությունը, տեսակները: Սթրեսածին գործոնները կազմակերպությունում:
16. Սթրեսի փուլերը, սթրեսային ռեակցիայի տարրերը:
17. Սթրեսի կառավարումը, ղեկավարի ներգրավվածությունը սթրեսի կառավարման մեջ:

Գործարար հաղորդակցության հմտություններ ՄՄԱ-5-21-006

1. Գործարար հաղորդակցության նշանակությունը, տեսակները և տարրերը:
2. Գործարար կապերի էությունը և փուլերը:
3. Գործընկերների ընտրության գործընթացի առանձնահատկությունները:
4. Աշխատակիցների հետ հանդիպումների անցկացման առանձնահատկությունները և արդյունավետության պայմանները:
5. Գործնական հանդիպումների, խորհրդակցությունների անցկացում:
6. Գործարար բանակցությունների վարման առանձնահատկությունները և անցկացման մեթոդները:
7. Գործարար բանակցությունների անցկացման փուլերը:
8. Գործարար հանդիպումների ժամանակ հնարավոր ժեստերի կիրառումը:
9. Գործարար հանդիպումների ընթացքում ժեստերի վերլուծությունը:
10. Գործարքների և պայմանագրերի կնքման առանձնահատկությունները:

Ղեկավարման հմտություն, հոգեբանություն և սպասարկման էթիկետ

ԱՄԱ -5-21-005

1. Ղեկավարման էությունը, անհրաժեշտությունները և զարգացման փուլերը:
2. Իշխանության ձևերը որպես ղեկավարման աղբյուր:
3. Ղեկավարման ոճերը, նկարագրել ղեկավարման ավտորիտար, ժողովրդավարական և լիբերալ ոճերը և դրանց կիրառման յուրահատկությունները:
4. Ղեկավարման ճապոնական և ամերիկյան ոճերը, ներկայացնել երկու ոճերի համեմատական վերլուծությունը:
5. Ղեկավարի անձնային և մասնագիտական որակները:
6. Ղեկավարի էթիկան և ղեկավարի խոսքի մշակույթը:
7. Ղեկավարի գործարար հաղորդակցության էթիկան (վերևից ներքև, ներքևից վերև, հորիզոնական):
8. Ղեկավարի վարվելակերպի և ծառայողական էթիկետի նորմերը:
9. Հաճախորդների հոգեբանական տեսակները, հաճախորդի հետ շփման ընթացքում խոսքի մշակույթը, տոնը և հնչերանգը:
10. Ժամանակի կառավարումը՝ որպես ղեկավարի արդյունավետ առաջնորդելու հմտություն, ժամանակի կառավարման ռազմավարությունները, ժամանակի գողերը:
11. Մասնագիտական այրում և հաղթահարման միջոցները:

Անձնակազմի կառավարում ԱՄԱ-5-21-004

1. Անձնակազմի կառուցվածքը, կառավարման փուլերը:
2. Անձնակազմի պլանավորումը, մարդկային ռեսուրսների ընթացիկ վիճակի գնահատումը:
3. Անձնակազմի հավաքագրումը, հավաքագրման աղբյուրները:
4. Անձնակազմի ընտրությունը, փուլերը և մեթոդները, թեկնածուի հետ անցկացվող հարցազրույցի առանձնահատկությունները:
5. Աշխատակցի անձնակազմին հարմարվելու տեսակները և փուլերը:
6. Անձնակազմի խրախուսման էությունը, մոտիվացիայի տեսակները:
7. Ձևական և ոչ ձևական խմբերը, խմբերի կառավարումը:
8. Արդյունավետ թիմի բնութագիրը, ձևավորման պայմանները և զարգացման փուլերը
9. Անձնակազմի գնահատման սկզբունքներն ու մեթոդները:
10. Անձնակազմի ուսուցումը, ուսուցման հիմնական տեսակների առանձնահատկությունները:
11. Աշխատանքային պլանի նպատակը, կառուցվածքը:
12. Նախնական, ընթացիկ և ամփոփիչ վերահսկողության իրականացումը, վերահսկողության գործընթացի փուլերը:
13. Մարդկային ռեսուրսների տեղեկատվական համակարգի (ՄՌՏՀ) կիրառությունը, նպատակը և առավելությունները:

Առևտրային գործունեության կառավարում (մերչենդայզինգ) ՄՄԱ-5-21-011

1. Մերչենդայզինգի էությունը և դերը մանրածախ առևտրում:
2. Մերչենդայզինգի հիմնական խնդիրները:
3. Մերչենդայզինգի երեք մակարդակները:
4. Ավանդական և թվային մերչենդայզինգի տարբերությունները:
5. Ապրանքների դասավորություն վաճառքի ձևեր, տեսողական և հաղորդակցման մերչենդայզինգ:
6. Սպառողի վարքագծի կառավարումը մերչենդայզինգում:
7. Ի՞նչ դեր ունի լուսավորությունը և գունային լուծումները, երաժշտությունը մերչենդայզինգում:
8. Ինչպե՞ս կարելի է օգտագործել մերչենդայզինգը մրցակցային առավելություն ստանալու համար:
9. Մերչենդայզինգի ամենատարածված սխալները, որոնցից պետք է խուսափել:
10. Մերչենդայզինգի առաջին և երկրորդ մակարդակը:

Հաճախորդների ներգրավման աշխատանքներ ԱՄԱ-5-21-009

1. Հաճախորդների վրա ազդող գործոնները:
2. Ապրանքը և ապրանքի ընկալումը շուկայում:
3. Սպառողական պահանջարկի դրսևորումներն ըստ հաճախորդների և պահանջարկի գնահատումը:
4. Հաճախորդների հատվածավորումն ըստ դրա սկզբունքների:
5. Գնորդների վարքագծի գնահատումը:
6. Գովազդը և դրա արդյունավետությունը:
7. Գործարար շուկա և գործարար գնորդներ:

8. Կազմակերպությունների գործունեությունը մրցակցային պայմաններում:
9. Կողմնորոշումը մրցակցության պայմանների վրա:
10. Որոշումներ անհատական վաճառքների մասին:
11. Նոր ապրանքի ստեղծումը:
12. Հաճախորդների ներգրավմանը միտված խթանման միջոցառումներ:
13. Ապրանքի կառավարումը:

Ֆինանսական փաստաթղթաշրջանառության կազմակերպում ՄՄԱ-5-21-014

1. Վճարումների եղանակները:
2. Վճարամիջոցների առանձնահատկությունները:
3. Փաստաթղթավորում, փաստաթղթաշրջանառություն:
4. Ներքին հաշվառման փաստաթղթեր:
5. Արտաքին հաշվառման փաստաթղթեր:
6. Փաստաթղթերի տեսակները:
7. Փաստաթղթերի լրացման կարգը:
8. Փաստաթղթերի դասակարգումը:
9. Ինքնարժեք, գին (ներառյալ տեսակները):
10. Եկամուտներ, ծախսեր (դրանց դասակարգումը):
11. Առևտրի մենեջեր, նրա իրավունքներն ու պարտականությունները:
12. Հաշիվ-ապրանքագիր:
13. Ապրանքային բեռնագիր:
14. Հաշվապահական Հաշվեկշիռը, կառուցվածքը, բովանդակությունը:
15. Ֆինանսական հաշվետվությունների փաթեթը, հաշվետվությունների ձևերը:

Ապրանքագիտության հիմունքներ ՄՄԱ-5-21-008

1. Ապրանքների կոդավորումը:
2. Մականիշման էությունը:
3. Գովազդ-տեղեկատվության էությունը:
4. Գովազդի տեսակները:

Մարքեթինգային հմտություններ առևտրի ոլորտում ՄՄԱ-5-21-002

1. Մարքեթինգի բովանդակությունը և հիմնական հասկացությունները:
2. Սպառողական շուկայի սեգմենտավորման սկզբունքները:
3. Մարքեթինգի տեսակներն՝ ըստ պահանջարկի վիճակի:
4. Մարքեթինգի համալիրի տարրեր (4 P կոմպլեքս):