



Міністерство освіти і науки України
**ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ**

**Факультет менеджменту,
адміністрування та права**

Кафедра менеджменту, бізнесу і адміністрування

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Збірник тестових завдань

Харків

2024

Міністерство освіти і науки України
ДЕРЖАВНИЙ БІОТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет менеджменту, адміністрування та права
Кафедра менеджменту, бізнесу і адміністрування

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Збірник тестових завдань

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Навчально-методичної комісії
факультету менеджменту,
адміністрування та права
Протокол № 1 від 17.09.2024 р.

Харків
2024

УДК 658.56

У 66

*Схвалено на засіданні кафедри менеджменту, бізнесу і адміністрування
Протокол № 1 від 27.08.2024 р.*

РЕЦЕНЗЕНТИ:

О. В. Дудник, ректор ПЗВО «Харківський технологічний університет «ШАГ», кандидат економічних наук;

М. М. Майборода, доцент кафедри менеджменту в ІТ ПЗВО «Харківський технологічний університет «ШАГ», кандидат економічних наук.

У 66 Управління якістю : збірник тестових завдань / укладач :
О. В. Грідін ; ДБТУ. – Харків : [б. в.], 2024. – 34 с.

Наведені тестові завдання з дисципліни «Управління якістю» призначені для підвищення якості організації освітнього процесу в ході проведення проміжних та підсумкового контролю знань здобувачів. Вони сприяють систематизації набутих теоретичних знань студентів, забезпечують об'єктивність та неупередженість в ході оцінювання, допомагають здобувачам на якісно високому рівні оволодіти необхідними компетенціями та підготуватися до майбутньої професійної діяльності, мотивують їх до самоосвіти, суттєво полегшуючи роботу викладача.

Відповідальна за випуск (зав. каф.): **САГАЧКО Ю.М.**, к.е.н., доцент

© Грідін О. В., 2024

© ДБТУ, 2024

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ	5
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	33

ПЕРЕДМОВА

Виконання тестових завдань є важливим елементом забезпечення високої ефективності освітнього процесу при вивченні дисципліни «Управління якістю», сприяючи розвитку знань, навичок та компетенцій здобувачів, забезпечуючи об'єктивне оцінювання, стимулюючи мотивацію до навчання та готуючи їх до майбутньої професійної діяльності.

Тестові завдання є ефективним інструментом для об'єктивного оцінювання рівня знань і вмінь. Вони дозволяють визначити, наскільки добре здобувач засвоїв матеріал і чи здатний він застосовувати отримані знання на практиці. Тести мотивують регулярно і систематично повторювати матеріал та прагнути до отримання кращих результатів, що сприяє глибшому засвоєнню навчального матеріалу та розвитку самодисципліни.

Тести сприяють розвитку критичного мислення, адже студенти навчаються не лише запам'ятовувати факти, але й застосовувати знання у нових контекстах, робити висновки та ухвалювати обґрунтовані рішення. Це важлива навичка, яка знадобиться їм у професійному житті.

За результатами тестування здобувачі отримують змогу зрозуміти свої сильні та слабкі сторони, а також визначити області, що потребують додаткової уваги. Тестування є важливою частиною системи оцінювання, яка допомагає забезпечити справедливість та об'єктивність у визначенні академічних досягнень студентів. Стандартизовані тестові завдання дозволяють порівнювати результати різних груп студентів, аналізувати тенденції та приймати рішення щодо вдосконалення навчальних програм.

Також регулярне тестування допомагає розвивати навички управління стресом та адаптації до умов підвищеної відповідальності. Це важливо не лише для академічного успіху, але й для майбутнього професійного життя, де здатність ефективно працювати під тиском є критичною.

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

1. Якість продукції (послуг) – це:

- а) можливість товару (послуги) задовольняти суспільні потреби;
- б) сукупність властивостей і характеристик продукції (послуги), здатних задовольняти певні потреби споживачів відносно їх призначення;
- в) ступінь придатності продукції (послуг) задовольняти певні потреби споживачів та забезпечення рівня, на який розраховує ринок;
- г) немає вірної відповіді.

2. Хто з наведених вчених визначив якість як «видову відмінність» однієї сукупності від іншої, що належить до того ж виду і вказував на мінливість якості як зміну стану речей, їх здатність перетворюватися у свою протилежність?

- а) Сократ;
- б) Платон;
- в) Аристотель;
- г) Піфагор.

3. Цей вчений вважав, що «якість є взагалі тотожною з буттям визначеність... Щось, завдяки своїй якості, є те, що воно є, і, втрачаючи свою якість, перестає бути тим, чим воно є».

- а) Кант;
- б) Гегель;
- в) Бекон;
- г) Декарт.

4. Політика у сфері якості – це:

- а) скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості;

б) загальні наміри та спрямованість організації пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим управлінням, до якого належать особа чи група осіб, які спрямовують та контролюють діяльність організації на найвищому рівні;

в) те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості;

г) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей.

5. Управління якістю – це:

а) скоординована діяльність, яка полягає у спрямуванні та контролюванні організації щодо якості;

б) загальні наміри та спрямованість організації, пов'язані з якістю, офіційно сформульовані найвищим управлінням, до якого належать особа чи група осіб, які спрямовують та контролюють діяльність організації на найвищому рівні;

в) те, чого прагнуть або до чого прямують у сфері якості;

г) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей.

6. Контроль якості – це:

а) складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості;

б) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей;

в) складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості;

г) складова управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано.

7. Забезпечення якості – це:

а) складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості;

б) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей;

в) складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості;

г) складова управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано.

8. Поліпшення якості – це:

а) складова управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконати вимоги щодо якості;

б) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей;

в) складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості;

г) складова управління якістю, зосереджена на створенні впевненості в тому, що вимоги щодо якості буде виконано.

9. Складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей – це:

а) планування якості;

б) контроль якості;

в) забезпечення якості;

г) поліпшення якості.

10. Петля якості – це:

а) концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях від визначення потреб до оцінки їх задоволення;

б) модель процесу формування якості продукції;

в) модель ступеня відповідності специфікації товару чи послуги потребам ринку;

г) модель ступеня готовності виробничої системи до виготовлення товарів чи послуг у відповідності зі специфікаціями.

11. Система якості – це:

а) сукупність організаційної структури розподілу відповідальності, процесів, процедур і ресурсів, яка забезпечує загальне керівництво якістю;

б) сукупність взаємодіючих елементів операційної системи;

в) ступінь відповідності специфікації товару чи послуги потребам ринку;

г) ступінь готовності операційної системи до виготовлення товарів чи послуг у відповідності зі специфікаціями.

12. Система управління якістю – це:

а) концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг;

б) єдиний процес, що складається із сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення;

в) сукупність взаємопов'язаних елементів, які спрямовані та контролюють діяльність організації щодо якості;

г) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей.

13. До групи технічних чинників від яких залежить якість продукції відносять:

- а) ритмічність виробництва, технічне обслуговування і ремонт;
- б) ціну, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт;
- в) технологію виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування;
- г) професійну підготовку, фізіологічні й психологічні особливості працівників.

14. До групи організаційних чинників від яких залежить якість продукції відносять:

- а) ритмічність виробництва, технічне обслуговування і ремонт;
- б) ціну, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт;
- в) технологію виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування;
- г) професійну підготовку, фізіологічні й психологічні особливості працівників.

15. Кваліметрія – це:

- а) наука, яка вивчає принципи і методи оцінювання рівня якості;
- б) наука, яка вивчає кількісні методи оцінювання рівня якості, що використовуються для обґрунтування рішень, які приймаються при управлінні якістю;
- в) наука, яка вивчає аналіз ефективності проведення заходів щодо поліпшення якості продукції на підприємстві з метою забезпечення її конкурентоспроможності;
- г) наука, яка вивчає варіанти запропонованих виробів для вибору кращого.

16. Індексом якості продукції називається:

- а) показник якості продукції, що визначає основні функції, для виконання яких вона призначена, і зумовлює галузь її використання;
- б) показник, який характеризує корисний ефект від експлуатації чи споживання продукції;
- в) комплексний показник якості різнорідної продукції, виготовленої за певний період, який дорівнює середньому зваженому відносних показників якості;
- г) показник, який характеризує властивість технічного об'єкта зберігати працездатність до настання граничного стану.

17. В залежності від властивостей продукції, що характеризуються розрізняють наступні показники якості:

- а) експериментальні, соціологічні, експертні, органолептичні, діалектичні;
- б) одиничні, комплексні, інтегральні, екологічні, естетичні;
- в) стандартизації та уніфікації, ергономічні, надійності, естетичні, екологічні;
- г) натуральні, вартісні, базові, відносні.

18. Які показники не належать до групи показників призначення?

- а) класифікаційні;
- б) функціональної і технічної ефективності;
- в) довговічності;
- г) показники складу і структури.

19. Показники безвідмовності характеризують:

- а) властивість технічного об'єкта зберігати працездатність протягом певного часу чи деякого напрацювання;
- б) властивість технічного об'єкта зберігати працездатність до настання граничного стану при встановленій системі технічного обслуговування і ремонтів;

в) властивість технічного об'єкта, що полягає у попередженні і виявленні причин пошкоджень та усунення їх шляхом проведення ремонтів та технічного обслуговування;

г) властивість технічного об'єкта зберігати працездатний стан протягом і після зберігання, транспортування або властивість продукту чи матеріалу зберігати стан до споживання протягом зберігання.

20. До ергономічних показників якості продукції належать:

- а) гігієнічні та антропометричні показники;
- б) фізіологічні та психофізіологічні показники;
- в) психологічні показники;
- г) усі вище перелічені.

21. До якої групи належать такі підгрупи показників: інформаційної виразності, раціональності форми, цілісності композиції, досконалості виробничого виконання і стабільності товарного вигляду?

- а) естетичні;
- б) ергономічні;
- в) екологічні;
- г) безпеки.

22. Показники технологічності характеризують:

а) насиченість продукції стандартами, уніфікованими й оригінальними складовими, а також рівень уніфікації з іншими виробами;

б) властивості продукції, які зумовляють оптимальний розподіл витрат матеріалів, засобів праці та часу при технологічній підготовці виробництва, виготовленні й експлуатації продукції;

в) пристосованість продукції до транспортування, а також до підготовчих та заключних операцій, пов'язаних із транспортуванням;

г) особливості продукції, які зумовляють безпеку людини або обслуговуючого персоналу під час її експлуатації чи споживання.

23. Показник, що виражає ступінь втілення у виробі, призначеному для реалізації тільки всередині країни, технічних рішень, які не підпадають під дію виданих в країні патентів виключного права, а для виробів, призначених для експорту, технічних рішень, які не підпадають також під дію патентів, виданих у країнах, куди передбачається експортування виробів, носить назву:

- а) показник патентного захисту;
- б) показник патентної чистоти;
- в) показник стандартизації;
- г) показник уніфікації.

24. Зобов'язання, покладені на виробника і постачальника за відшкодування збитків у результаті нанесення травм, пошкодження власності або іншої шкоди, викликані використанням продукції чи послуги – це:

- а) кримінальна відповідальність за якість;
- б) адміністративна відповідальність за якість;
- в) юридична відповідальність за якість;
- г) господарська відповідальність за якість.

25. Хто з представлених вчених вважається «батьком наукового управління»?

- а) Ф. Тейлор;
- б) В. Шухарт;
- в) Е. Демінг;
- г) Б. Кросбі.

26. Основоположниками класичних методів управління якістю є:

- а) Ф. Тейлор і В. Шухарт;
- б) Е. Демінг і Дж. Джуран;
- в) К. Ісікава і Г. Тагучі;
- г) Б. Кросбі і А. Фейгенбаум.

27. На I етапі розвитку управління якістю якість визначалась як:

- а) відповідність стандартам і стабільності процесів;
- б) відповідність стандартам;
- в) відповідність нормативним документам;
- г) задоволення потреб замовника.

28. На IV етапі розвитку управління якістю якість визначалася як:

- а) задоволення потреб замовника;
- б) задоволення потреб споживачів і суспільства з цілому;
- в) задоволення потреб замовників, споживачів і співробітників;
- г) задоволення потреб безпосередніх споживачів, компанії, співробітників.

29. Автором Циклічної моделі управління якістю є:

- а) Дж. Джуран;
- б) В. Шухарт;
- в) Е. Демінг;
- г) Б. Кросбі.

30. Автором концепції щорічного поліпшення якості (Annual Quality Improvement) є:

- а) Дж. Джуран;
- б) В. Шухарт;
- в) А. Фейгенбаум;
- г) Б. Кросбі.

31. Автором теорії комплексного управління якістю є:

- а) К. Ісікава;
- б) Г. Тагучі;
- в) А. Фейгенбаум;
- г) Б. Кросбі.

32. Автором концепції «інжиніринг якості» є:

- а) К. Ісікава;
- б) Г. Тагучі;
- в) А. Фейгенбаум;
- г) Б. Кросбі.

33. Система бездефектного виготовлення продукції заснована на:

а) впровадженні кількісної оцінки якості праці, підвищенні особистої відповідальності виконавців за якість виготовленої продукції, зростанні ролі самоконтролю у процесі праці;

б) систематичному підвищенні надійності деталей і складальних одиниць, підвищенні ролі вирішення проблеми якості продукції на стадії її експлуатації;

в) удосконаленні кількісної оцінки якості праці за рахунок введення комплексного показника якості праці, поширенні кількісної оцінки якості праці на інженерно-технічних працівників і службовців, а також на кожний структурний підрозділ;

г) підвищенні ролі вирішення проблеми якості продукції на стадіях її проектування і постачання на виробництво, використанні об'єктивних методів оцінювання надійності продукції на стадіях її розроблення і постачання на виробництво.

34. Система бездефектної праці СБП заснована на:

а) комплексності, системності управління якістю продукції, широкому використанні в управлінні якістю продукції стандартизації, створенні передумов для автоматизованого управління якістю продукції;

б) систематичному підвищенні надійності деталей і складальних одиниць, підвищенні ролі вирішення проблеми якості продукції на стадії її експлуатації;

в) удосконаленні кількісної оцінки якості праці за рахунок введення комплексного показника якості праці, поширенні кількісної оцінки якості праці на інженерно-технічних працівників і службовців, а також на кожний структурний підрозділ;

г) впровадженні кількісної оцінки якості праці, підвищенні особистої відповідальності виконавців за якість виготовленої продукції, зростанні ролі самоконтролю у процесі праці.

35. Система «Якість, надійність, ресурс з перших виробів» це:

а) комплекс дослідницьких, конструкторсько-технологічних, організаційних робіт, що мають метою досягнення заданого рівня якості і надійності виробів з перших промислових зразків;

б) комплекс організаційно-виробничих заходів, спрямованих на підвищення рівня якості виробів;

в) заходи, спрямовані на виготовлення продукції підвищеної надійності;

г) заходи, спрямовані на випуск бездефектної продукції.

36. Комплексна система управління якістю базується на:

а) національних стандартах;

б) галузевих стандартах;

в) стандартах підприємства;

г) обов'язковому виконанні технологічних процесів.

37. Метою якої організації є сприяння розвитку стандартизації у світі для забезпечення міжнародного товарообміну і взаємодопомоги, розширення співробітництва у сфері інтелектуальної, наукової, технічної та економічної діяльності?

а) Міжнародної організації зі стандартизації (ISO);

б) Міжнародної електротехнічної комісії (IEC);

в) Європейської організації з якості (EQQ);

г) Європейського комітету зі стандартизації (CEN).

38. Яка організація займається стандартизацією у сфері електротехніки, радіозв'язку і приладобудування?

а) Міжнародна організація зі стандартизації (ISO);

б) Міжнародна електротехнічна комісія (IEC);

- в) Європейська організація з якості (ЕОQ);
- г) Європейський комітет зі стандартизації (СЕН).

39. Скільки на сьогодні налічується етапів розвитку концепції TQM?

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5.

40. Заснування в 1987 р. Національної премії США за якість («Премія імені Малкольма Болдріджа») є початком:

- а) впровадження системи ISO;
- б) світової фінансової кризи;
- в) другого етапу розвитку концепції TQM;
- г) науково-технічної революції того часу.

41. Досягнення довгострокового успіху шляхом максимального задоволення запитів споживачів, співробітників і суспільства є:

- а) завданням TQM;
- б) тактикою TQM;
- в) метою TQM;
- г) інструментом TQM.

42. Постійне поліпшення якості шляхом регулярного аналізу результатів і корегування діяльності, повна відсутність дефектів і невикористаних витрат, виконання наміченого точно в строк є:

- а) завданням TQM;
- б) тактикою TQM;
- в) метою TQM;
- г) інструментом TQM.

43. Запобігання причинам дефектів; залучення всіх співробітників у діяльність з поліпшення якості; активне стратегічне управління; безперервне вдосконалювання якості продукції й процесів; використання наукових підходів у вирішенні завдань; регулярна самооцінка є:

- а) завданням TQM;
- б) тактикою TQM;
- в) метою TQM;
- г) інструментом TQM.

44. До циклу загального менеджменту якості не входить етап:

- а) планування;
- б) організація;
- в) реалізація;
- г) самооцінка.

45. До числа основних стратегій TQM не входить:

- а) провідна роль вищого керівництва в управлінні якістю;
- б) навчання якості, залучення до управління, мотивація й вивчення інтересів співробітників;
- в) орієнтація на інтереси виробників і підвищення, продуктивності праці;
- г) розробка програм з метою постійного поліпшення якості й оцінка результатів.

46. Принцип «орієнтація організації на споживача» означає:

- а) прийняття до уваги всіх учасників угод – власників, споживачів, персоналу організації, постачальників, суспільства;
- б) вивчення попиту з метою певного розуміння потреб і очікувань споживача щодо товарів, цін, поставки та ін.;
- в) орієнтацію на створення цінності для споживачів;
- г) постійне підвищення продуктивності і ефективності всіх процесів.

47. Принцип «роль керівництва» передбачає:

- а) прийняття до уваги всіх учасників угод – власників, споживачів, персоналу організації, постачальників, суспільства;
- б) вивчення попиту з метою повного розуміння потреб і очікувань споживача щодо товарів, цін, поставки та ін.
- в) орієнтацію на створення цінності для споживачів;
- г) постійне підвищення продуктивності і ефективності всіх процесів.

48. Принцип «залучення співробітників» включає:

- а) прийняття до уваги всіх учасників угод – власників, споживачів, персоналу організації, постачальників, суспільства;
- б) вивчення попиту з метою повного розуміння потреб і очікувань споживача відносно товарів, цін, поставки та ін.;
- в) орієнтацію на створення цінності для споживачів;
- г) постійне підвищення продуктивності і ефективності всіх процесів.

49. Принцип «постійне поліпшення» враховує:

- а) прийняття до уваги всіх учасників угод – власників, споживачів, персоналу організації, постачальників, суспільства;
- б) вивчення попиту з метою певного розуміння потреб і очікувань споживача відносно товарів, цін, поставки тощо;
- в) орієнтацію на створення цінності для споживачів;
- г) постійне підвищення продуктивності і ефективності всіх процесів.

50. Сутністю системи управління якістю «КАЙДЗЕН» є:

- а) орієнтовані на споживача вимірювання для встановлення безперервного вдосконалення на всіх рівнях підприємства;
- б) продуктивна підтримка виробничого обладнання за участю всього персоналу;
- в) постійне прагнення до поліпшення що стосується всього підприємства і всіх сфер персоналу;
- г) послідовне застосування статистичних методів з метою управління процесом.

51. «Петля якості» – це:

а) єдиний процес, що складається із сукупності скоординованих та контрольованих видів діяльності з датами початку та закінчення;

б) сукупність взаємопов'язаних елементів, які спрямовані та контролюють діяльність організації щодо якості;

в) складова управління якістю, зосереджена на встановленні цілей у сфері якості і на визначенні операційних процесів та відповідних ресурсів, необхідних для досягнення таких цілей;

г) концептуальна модель взаємозалежних видів діяльності, що впливають на якість на різних стадіях життєвого циклу продукції або послуг.

52. Механізм управління якістю полягає у:

а) виконанні вимог до якості;

б) розробці питань кількісних методів впливу поліпшення якості продукції на економію матеріальних, енергетичних і трудових ресурсів;

в) вивченні характеру і обсягу потреби, технічних, економічних і організаційних можливостей конкретного підприємства, галузі, а в окремих випадках і економіки країни в цілому, встановленні планових завдань з якості продукції;

г) вивченні чинників поліпшення якості.

53. До технічних чинників, що впливають на якість товарів належать:

а) розподіл праці, спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, порядок пред'явлення і здачі продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (використання), технічного обслуговування, ремонту тощо;

б) конструкція, схема послідовного зв'язку елементів, система резервування, схемні вирішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації тощо;

в) ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці тощо;

г) професійна підготовка людини, її фізіологічні й психологічні особливості.

54. До організаційних чинників, що впливають на якість товарів, належать:

а) розподіл праці, спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, порядок пред'явлення, і задачі продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (використання), технічного обслуговування, ремонту тощо;

б) конструкція, схема послідовного зв'язку елементів, система резервування, схемні вирішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації тощо;

в) ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці тощо;

г) професійна підготовка людини, її фізіологічні й психологічні особливості.

55. До економічних чинників, що впливають на якість товарів належать:

а) розподіл праці, спеціалізація, форми організації виробничих процесів, ритмічність виробництва, форми і методи контролю, порядок пред'явлення і задачі продукції, форми і способи транспортування, зберігання, експлуатації (використання), технічного обслуговування, ремонту тощо;

б) конструкція, схема послідовного зв'язку елементів, система резервування, схемні вирішення, технологія виготовлення, засоби технічного обслуговування і ремонту, технічний рівень бази проектування, виготовлення, експлуатації тощо;

в) ціна, собівартість, форми і рівень зарплати, рівень витрат на технічне обслуговування і ремонт, ступінь підвищення продуктивності суспільної праці тощо;

г) професійна підготовка людини, її фізіологічні й психологічні особливості.

56. Принцип менеджменту, на якому базуються стандарти ISO 9000 і який передбачає, що більш ефективно досягнення бажаного результату можливе, коли управління діяльністю і відповідними ресурсами здійснюється у вигляді процесу називається:

- а) системний підхід до менеджменту;
- б) постійне вдосконалення;
- в) підхід з позицій процесу;
- г) орієнтація на споживача.

57. Система HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) – це:

- а) система управління персоналом підприємства;
- б) система управління навколишнім середовищем;
- в) система управління безпекою харчових продуктів;
- г) система управління безпекою промислових виробів.

58. Система HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) була розроблена на замовлення:

- а) НАСА;
- б) НАТО;
- в) ВТО;
- г) ООН.

59. Концепція, яка передбачає систематичну ідентифікацію, оцінку й управління небезпечними факторами, що суттєво впливають на безпеку продукції – це:

- а) концепція TQM;
- б) концепція Джурана;
- в) концепція НАССР;
- г) не має вірної відповіді.

60. Проведення запланованої послідовності вимірювань чи спостережень показників, що контролюються, для оцінки того, чи перебуває під контролем ідентифікований небезпечний чинник у критичній точці технологічного процесу є сутністю:

- а) перевірки;
- б) моніторингу;
- в) контролю;
- г) аналізу.

61. Систематична та об'єктивна діяльність з оцінки виконання встановлених вимог, що проводиться особою (експертом) чи групою осіб (експертів), незалежних щодо прийняття рішень є сутністю:

- а) перевірки;
- б) моніторингу;
- в) контролю;
- г) аналізу.

62. Яка з представлених країн є лідером по кількості наукових робіт у сфері послуг?

- а) США;
- б) Німеччина;
- в) Франція;
- г) Японія.

63. До інструментів «генерації ідей і структуризації інформації» не відноситься:

- а) мозковий штурм;
- б) блок-схема;
- в) гістограма;
- г) дерево структури.

64. До інструментів «збору даних» не відноситься:

- а) вибірковий метод;
- б) аналіз доданої цінності;
- в) аналіз систем вимірювань;
- г) контрольні листки.

65. До переліку інструментів «аналізу процесу і даних» не входять:

- а) діаграма причин і результатів;
- б) діаграма Парето;
- в) діаграма розкиду;
- г) гістограма.

66. Особливості впровадження стандартів ДСТУ ISO 9000 полягають в тому що:

а) всі суб'єкти нововведення мають стати співробітниками організації від її керівника до робітника, незалежно від виконуваних ними функціональних і виробничих обов'язків;

б) менеджером, як правило, охоплюється далеко не повний перелік умов та факторів, що впливають на якість продукції;

в) роботу з менеджменту якості продукції очолюють відділи технічного контролю;

г) роботу з менеджменту якості продукції очолюють керівники підприємств.

67. Концепція стандартів ISO 9000 передбачає:

а) що менеджер, як правило, охоплює далеко не повний перелік умов та факторів, що впливають на якість продукції;

б) встановлення взаємної довіри не тільки між: організацією і споживачем, але й між співробітниками організації;

в) що роботу з менеджменту якості продукції очолюють відділи технічного контролю;

г) що роботу з менеджменту якості продукції очолюють керівники підприємств.

68. Інструмент контролю якості, що дозволяє визначити вид і тісноту зв'язку між парами відповідних змінних – це:

а) гістограма;

б) діаграма Парето;

в) діаграма розкиду;

г) діаграма Ісікави.

69. Інструмент контролю якості, що дозволяє розподілити зусилля для вирішення виникаючих проблем і виявлення основних причин, з яких потрібно починати діяти – це:

а) гістограма;

б) діаграма Парето;

в) діаграма розкиду;

г) діаграма Ісікави.

70. Інструмент контролю якості, що дозволяє виявити найбільш істотні чинники (причини), що впливають на кінцевий результат (слідство) – це:

а) гістограма;

б) діаграма Парето;

в) діаграма розкиду;

г) діаграма Ісікави.

71. Країною походження «Кружків (гуртків) контролю якості» є:

- а) США;
- б) Китай;
- в) Японія;
- г) Тайвань.

72. До переліку інструментів управління якістю не входить:

- а) діаграма спорідненості;
- б) діаграма розкиду;
- в) стрілочна діаграма;
- г) деревовидна діаграма.

73. Інструмент управління якістю, що дозволяє виявити основні порушення процесу шляхом об'єднання споріднених усних даних носить назву:

- а) діаграма спорідненості;
- б) діаграма процесу здійснення програми;
- в) матрична діаграма;
- г) стрілочна діаграма.

74. Інструмент управління якістю, що забезпечує систематичний шлях дозволу істотної проблеми, центральної ідеї, або задоволення потреб споживачів, представлених на різних рівнях носить назву:

- а) діаграма спорідненості;
- б) діаграма зв'язків;
- в) матрична діаграма;
- г) деревовидна діаграма.

75. Інструмент управління якістю, що дозволяє спланувати оптимальні терміни виконання всіх необхідних робіт для швидкої і успішної реалізації поставленої мети носить назву:

- а) діаграма спорідненості;
- б) діаграма зв'язків;
- в) матрична діаграма;
- г) стрілочна діаграма.

76. Систематизований шлях розгортання потреб і побажань споживача через розгортання функцій і операцій діяльності компанії по забезпеченню такої якості на кожному етапі життєвого циклу новостворюваного продукту, яке б гарантувало отримання кінцевого результату, відповідного очікуванням споживача – це сутність:

- а) методу «пока йока» (Рока уоке);
- б) концепції «точно в строк» (Just in Time);
- в) розгортання функції якості (QFD);
- г) аналізу видів і наслідків потенційних відмов (PFMEA).

77. Сукупність показників якості, що є технічними і функціональними характеристиками продукту – це:

- а) профіль базової якості;
- б) профіль функціональної якості;
- в) профіль необхідної якості;
- г) профіль бажаної якості.

78. Сукупність тих параметрів якості продукту, наявність яких споживач вважає обов'язковою, тобто «саме собою безумовним фактом», і тому він, чекаючи їх, не вважає за необхідне говорити про них задалегідь виробнику – це:

- а) профіль базової якості;
- б) профіль функціональної якості;

- в) профіль необхідної якості;
- г) профіль бажаної якості.

79. Група параметрів якості, що представляють для споживача несподівані цінності пропонованого йому продукту, про наявність яких він міг тільки мріяти, не припускаючи навіть про можливість їх практичної реалізації – це:

- а) профіль базової якості;
- б) профіль функціональної якості;
- в) профіль необхідної якості;
- г) профіль бажаної якості.

80. Створення системи нормативної документації, яка визначає прогресивні вимоги до продукції, що виготовляється для потреб народного господарства, населення, оборони країни і експорту, до її розробки, виробництва і застосування, а також контроль за виконанням цієї документації – це основне завдання:

- а) стандартизації;
- б) сертифікації;
- в) ліцензування;
- г) патентування.

81. Нормативно-правовий акт, прийнятий органом державної влади, що встановлює технічні вимоги до продукції, процесів чи послуг безпосередньо, або через посилення на стандарти, або відтворює їх зміст – це:

- а) стандарт;
- б) сертифікат;
- в) технічні умови;
- г) технічний регламент.

82. Ці стандарти розробляють на продукцію за відсутності державних стандартів України чи в разі необхідності встановлення вимог, які перевищують або доповнюють вимоги державних стандартів:

- а) галузеві стандарти України;
- б) стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України;
- в) технічні умови України;
- г) стандарти підприємств.

83. Розробляються для встановлення вимог, що регулюють стосунки між постачальником (розробником, виробником) продукції, для якої відсутні державні чи галузеві стандарти (або в разі необхідності конкретизації вимог зазначених документів):

- а) галузеві стандарти України;
- б) стандарти науково-технічних та інженерних товариств і спілок України;
- в) технічні умови України;
- г) стандарти підприємств.

84. Суб'єкт стандартизації, що організовує, координує та проводить діяльність щодо розроблення, схвалення, прийняття, перегляду, зміни, розповсюдження національних стандартів відповідно до цього Закону і як національний орган стандартизації представляє Україну в міжнародних та регіональних організаціях зі стандартизації – це:

- а) Верховна рада України;
- б) центральний орган виконавчої влади у сфері стандартизації;
- в) рада стандартизації;
- г) технічні комітети стандартизації.

85. Міжнародна стандартизація – це:

а) стандартизація, яка здійснюється на рівні однієї конкретної держави;

б) стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів всіх країн;

в) стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкта комплексної стандартизації загалом, так і до його основних елементів з метою оптимального вирішення конкретної проблеми;

г) немає вірної відповіді.

86. Національна стандартизація – це:

а) стандартизація, яка здійснюється на рівні однієї конкретної держави;

б) стандартизація, участь в якій є відкритою для відповідних органів всіх країн;

в) стандартизація, при якій здійснюється цілеспрямоване і планомірне встановлення і використання системи взаємопов'язаних вимог як до самого об'єкта комплексної стандартизації загалом, так і до його основних елементів з метою оптимального вирішення конкретної проблеми;

г) немає вірної відповіді.

87. На забезпечення якості по А. Фейгенбауму необхідні наступні витрати:

а) корисні витрати;

б) витрати на планування системи якості;

в) витрати на вивчення можливостей процесу;

г) витрати на запобігання дефектам, оцінку рівня якості, збитки від браку.

88. До витрат на якість, зумовлених внутрішніми відмовами відносяться:

- а) простій, заміна, перероблення, ремонт;
- б) реклаमाції;
- в) втрати, внаслідок вилучення.

89. До витрат, зумовлених зовнішніми відмовами відносяться:

- а) повторний контроль і повторні випробування;
- б) дефекти у субпідрядника;
- в) зниження сортності;
- г) забраковані і повернені вироби.

90 Аудит якості товарів – це:

а) підтвердження надання об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано;

б) складова управління якістю, зосереджена на виконанні вимог до якості;

в) оцінювання відповідності шляхом спостереження і висловлювання припущень;

г) систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів щодо якості продукції.

91. Стандарт ISO 19011:2000 характеризує:

а) основоположні принципи систем управління якістю;

б) вимоги до систем управління якістю;

в) настанови щодо поліпшення показників якості;

г) вказівки щодо аудиту систем управління якістю й екологічного керування середовищем.

92. Головна увага при оцінці премії Е. Демінга приділяється:

а) статистичному контролю якості;

б) лідерству;

- в) орієнтації на споживача і ринок;
- г) результатам роботи організації.

93. Японський комітет із присудження премій Е. Демінга підводить підсумки в:

- а) 4 номінаціях;
- б) 5 номінаціях;
- в) 6 номінаціях;
- г) 7 номінаціях.

94. За скількома критеріями в премії Е. Демінга згруповані оціночні показники?

- а) 5-ма;
- б) 7-ма;
- в) 9-ма;
- г) 10-ма.

95. За якою системою підводяться підсумки конкурсу на здобуття премії Е. Демінга та яка кількість балів є граничною для її отримання?

- а) 100-бальна система, для одержання премії необхідно набрати не менше 50 балів;
- б) 100-бальна система, для одержання премії необхідно набрати не менше 70 балів;
- в) 1000-бальна система, для одержання премії необхідно набрати не менше 750 балів;
- г) 1000-бальна система, для одержання премії необхідно набрати не менше 900 балів.

96. З якого року до участі в конкурсі на здобуття премії Е. Демінга допускаються іноземні підприємства:

- а) від початку заснування в 1951 році;
- б) з 1986 року;
- в) з 2001 року на честь 50-річчя;
- г) іноземні підприємства не допускаються до участі в конкурсі.

97. В якому році була заснована й затверджена Національна премія якості Малкольма Болдриджа (Mdcilm Baldrige National Quality Award – MBNQA)?

- а) 1957;
- б) 1967;
- в) 1977;
- г) 1987.

98. За скількома критеріями в премії М. Болдриджа згруповані оціночні показники?

- а) 5-ма;
- б) 7-ма;
- в) 9-ма;
- г) 10-ма.

99. За скількома критеріями в Європейській премії згруповані оціночні показники?

- а) 5-ма;
- б) 7-ма;
- в) 9-ма;
- г) 10-ма.

100. Всесвітній «День якості» проводять в:

- а) останню неділю травня;
- б) другий четвер листопада;
- в) першу середу лютого;
- г) перший понеділок березня.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Агєєв Є.А. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : Новий світ-2000, 2010. 240 с.
2. Безродна С.М. Управління якістю : навчальний посібник для студентів економічних спеціальностей. Чернівці : ПВКФ «Технодрук», 2017. 174 с.
3. Бичківський Р. Управління якістю : навчальний посібник. Львів : ДУ «Львівська політехніка», 2000. 329 с.
4. Вакуленко А.В., Гарафонова О.І., Гарбуз Н.А. Управління якістю : навчальний посібник. К. : КНЕУ, 2010. 552 с.
5. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник. Х. : Вид-во Іванченка І.С., 2018. 488 с.
6. Загальне управління якістю : підручник / О.В. Нанка, Р.В. Антощенко, В.М. Кісь, І.О. Листопад, Н.І. Моїсєєва, І.В. Галич, А.О. Никифоров. Харків: ХНТУСГ, 2019. 205 с.
7. Захожай В.Б., Салухіна Н.Г. Управління якістю: навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ : ВД «Персонал», 2011. 936 с.
8. Калашнікова Х.І. Управління якістю: конспект лекцій для здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти всіх форм навчання зі спеціальності 073 «Менеджмент». Харків : ХНУМГ ім. Бекєтова, 2023. 138 с.
9. Капінос Г.І., Грабовська І.В. Управління якістю : навчальний посібник. К. : Кондор-Видавництво, 2016. 278 с.
10. Куйбіда М.С. Управління якістю на підприємстві : монографія. Рівне : ПП ДМ, 2011. 138 с.
11. Лойко Д.П., Вотченікова О.В., Удовіченко О.П., Котляр М.А. Управління якістю : навчальний посібник. [2-ге вид.]. Львів : «Магнолія 2006», 2010. 336 с.

12. Мережко Н.В., Осієвська В.В., Мотузка Ю.М. Управління якістю : підручник. Київ : КНТЕУ, 2021. 328 с.

13. Панченко М.О. Управління якістю: теорія та практика : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2018. 228 с.

14. Савуляк В.В. Управління якістю продукції : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2012. 91 с.

15. Управління якістю : методичні рекомендації до виконання практичних робіт для здобувачів вищої освіти галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент» / укладач О.О. Крикун. Харків : ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2022. 48 с.

16. Управління якістю інфокомунікаційних послуг : навчальний посібник / Є.Г. Борисевич, В.Г. Буряк, Є.М. Стрельчук, І.В. Станкевич. Одеса : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2010. 271 с.

17. Управління якістю товарів: навчальний посібник / А.М. Одарченко, Д.М. Одарченко, М.С. Одарченко, О.О. Лісніченко, Я.М. Черненко. Х. : ХДУХТ, 2018. 270 с.

18. Управління якістю: методичні рекомендації для самостійного вивчення дисципліни / укладач: О. В. Грідін ; ХНТУСГ. Харків : Вид-во ТОВ «Стильна типографія», 2019. 106 с.

19. Управління якістю: практикум для студентів денної форми навчання спеціальності 073 «Менеджмент» ОС «Магістр»/ укладач К.Й. Пугачевська. Мукачево : МДУ, 2017. 36 с.

20. Царенко О.М., Руденко В.П. Управління якістю агропромислової продукції : навчальний посібник. Суми : ВТД «Університетська книга», 2006. 431 с.

21. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. [3-тє вид., випр. і доп.]. К. : Т-во «Знання», КОО, 2007. 471 с.

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

Збірник тестових завдань

Укладач:

ГРІДІН Олександр Володимирович

Формат 60 x 84 ¹/₁₆. Гарнітура Garamond
Авторських арк. – 0,98. Умовн. друк. арк. – 2,1.

Державний біотехнологічний університет
61002, м. Харків, вул. Алчевських 44