

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

Тема 1. Сучасні підходи до управління якістю в системах менеджменту

1. (Якість як об'єкт управління) Який принцип, започаткований японською промисловістю у 60-х роках, знаменував "революцію" в розумінні якості?

- А. Відповідність меті
- Б. Придатність для використання
- В. Мінімізація відхилень
- Г. Жорстко заданий перелік "споживчих характеристик"

2. (Сучасне трактування якості) Згідно зі стандартом ISO 9000-2000, об'єктом якості підприємства є не тільки продукція, але й:

- А. Лише прибутковість підприємства
- Б. Процеси, в межах яких вона виробляється, та система управління
- В. Лише зовнішні економічні чинники
- Г. Виключно філософське трактування поняття "якість"

3. (Чинники якості) Яка група чинників, що впливають на якість, найчастіше недооцінюється, але призводить до дострокової втрати високої якості навіть добре спроектованих виробів?

- А. Технічні чинники
- Б. Економічні чинники (ціна і зарплата)
- В. Суб'єктивні чинники (психологічний клімат)
- Г. Організаційні чинники (ритмічність виробництва, транспортування, експлуатація)

4. (Формула якості) Яке співвідношення, з точки зору сучасного управління якістю, визначає міру задоволеності споживача?

- А. $\{ЯКІСТЬ\} = \{ВАРТІСТЬ\} / \{ЦІННІСТЬ\}$
- Б. $\{ЯКІСТЬ\} = \{ДОДАТКОВІ ВИТРАТИ\} / \{ДЕФЕКТИ\}$
- В. $\{ЯКІСТЬ\} = \{ЦІННІСТЬ\} / \{ВАРТІСТЬ\}$
- Г. $\{ЯКІСТЬ\} = \{ВИТРАТИ НА СТВОРЕННЯ\} / \{КОРИСНИЙ ЕФЕКТ\}$

5. (Показники якості) Який із перелічених показників якості належить до групи часових?

- А. Вміст шкідливих речовин
- Б. Трудомісткість
- В. Безвідмовність
- Г. Фізіологічні властивості

6. (Оцінка рівня якості) Рівень якості, за якого загальна величина суспільних витрат на виробництво і використання продукції у певних умовах її споживання є мінімальною, називається:

- А. Абсолютний рівень
- Б. Відносний рівень
- В. Перспективний рівень
- Г. Оптимальний рівень

7. (Методи оцінки якості) Який метод оцінювання рівня якості ґрунтується на використанні узагальненого показника, що є функцією від одиничних показників (наприклад, інтегрального показника)?

- А. Диференційований метод

- Б. Змішаний метод
- В. Соціологічний метод
- Г. Комплексний метод

8. (Методи оцінки якості) Метод, що використовується **головним чином при проєктуванні продукції** і характеризується обчисленнями з використанням параметрів, знайдених іншими методами (наприклад, для визначення значень показників продуктивності), називається:

- А. Експериментальний
- Б. Органолептичний
- В. Експертний
- Г. Розрахунковий

9. (Складові УЯ) Яка із перелічених складових управління якістю відповідає за порівняння інформації про **фактичні властивості продукції з нормативними** та вимогами споживача?

- А. Планування якості
- Б. Підвищення якості
- В. Контроль якості
- Г. Забезпечення якості

10. (Контури управління) У контексті управління якістю, яка "петля" включає функції, що виконуються в процесі **оперативного управління якістю (quality control)**?

- А. Вертикальна петля
- Б. Горизонтальна петля
- В. Петля якості (спіраль якості)
- Г. Петля адміністративного управління

11. (Цикл Демінга) Яка фаза циклу PDCA (Plan-Do-Check-Act) передбачає **коригувальні дії**, спрямовані на стандартизацію вдосконалених процесів та запобігання повторенню дефектів?

- А. Plan (Планування)
- Б. Do (Виконання)
- В. Check (Контроль результатів)
- Г. Action (Коригувальні дії)

12. (Принципи СУЯ ISO) Згідно з принципами менеджменту якості, СУЯ повинна ґрунтуватися на **системному підході до управління**. Це означає:

- А. Лідери мають встановлювати єдність мети і напрямку діяльності організації.
- Б. Визначення, розуміння та управління взаємопов'язаними процесами як системою.
- В. Постійне поліпшення загальної діяльності організації є постійною метою.
- Г. Прийняття рішень має ґрунтуватися на аналізі даних та інформації.

13. (СУЯ) У словосполученні "Система управління якістю" (СУЯ) акцент робиться не на слові "якість", а на "управлінні". Який принцип закладається в основу СУЯ?

- А. Перехід від контролю до підвищення якості
- Б. Перехід від управління якістю до якості управління
- В. Перехід від якості продукції до якості послуг
- Г. Перехід від абсолютного до відносного рівня якості

14. (Еволюція підходів) На якій фазі еволюції методів забезпечення якості основна увага зосереджувалася на **виявленні та відсіюванні дефектної продукції** після її виготовлення?

- А. Фаза планування якості
- Б. Фаза управління процесами
- В. Фаза менеджменту якості
- Г. Фаза вибірки (контроль якості)

15. (Індикатори якості) Що є типовим прикладом **індикатора якості**, який допомагає оцінити ступінь задоволення вимог споживача?

- А. Рівень рентабельності продукції
- Б. Кількість задоволених скарг
- В. Продуктивність праці на одиницю часу
- Г. Трудомісткість виготовлення виробу

16. (TQM) Загальне управління на основі якості (TQM) передбачає високу якість всієї системи управління щодо досягнення певного рівня якості. Яке твердження найкраще відображає основну ідею TQM?

- А. Якість — це виключно відповідальність відділу контролю.
- Б. Якість — це стратегічний актив, що вимагає залучення всіх співробітників та високої якості роботи.
- В. Управління якістю обмежується лише стадією виробництва.
- Г. Основна мета TQM — досягнення мінімальної собівартості.