

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
Факультет транспорту, менеджменту і логістики  
Кафедра менеджменту зовнішньоекономічної діяльності підприємств

**ТИПОВІ ТЕСТИ**  
**з дисципліни «УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ»**

Освітньо-професійна програма: для студентів 2 курсу  
Менеджмент організацій і адміністрування (за видами економічної діяльності)  
Галузь знань 07 Управління та адміністрування  
Спеціальність: 073 Менеджмент

Розроблені: к.е.н., доц.. Бабич Р.Б.

(науковий ступінь, вчене звання, П.І.Б. викладача)

Розглянуто та схвалено

на засіданні кафедри менеджменту ЗЕДП

Протокол № \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_ Кириленко О.М.

## ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

### 1. Відповідно до ДСТУ під якістю продукції розуміється:

- а) сукупність властивостей та характеристик, що надають їй спроможність задовольняти потреби (користувачів) установлені та передбачувані;
- б) сукупність її властивостей, що зумовлюють спроможність задовольняти певну потребу відповідно до її призначення;
- в) ступінь, до якого сукупність його власних характеристик задовольняє вимоги;
- г) сукупність характеристик продукції.

### 2. Складова частина менеджменту якості, зорієнтована на створення впевненості в тому, що вимоги щодо якості будуть виконані, - це:

- а) планування якості;
- б) управління якістю;
- в) забезпечення якості;
- г) поліпшення якості.

### 3. Система менеджменту якості – це:

- а) система, що дає можливість установлювати політику та цілі, а також можливості їх досягнення;
- б) система, що спрямовує та контролює діяльність організації відносно якості;
- в) система, що має власні правила, процедури проведення сертифікації відповідності та управління нею;
- г) система, що забезпечує планування, облік та аналіз витрат на якість, а також розробку заходів щодо їх поліпшення.

### 4. Яка різниця між поняттям «управління якістю» та «менеджмент якості»?

- а) немає ніякої різниці;
- б) «управління якістю» ширше, ніж «менеджмент якості»;
- в) «менеджмент якості» ширше, ніж «управління якістю»;
- г) правильна відповідь відсутня.

### 5. Відповідно до стандартів ISO 9000 весь життєвий цикл продукції охоплюється поняттям:

- а) кола якості;
- б) забезпечення якості;
- в) «спіраль якості»;
- г) розгортання функції якості.

### 6. Що є об'єктом стандартизації?

- а) продукція, процес, послуга або їх складники
- б) предмет, обладнання, правила
- в) правила, діяльність, методи
- г) продукція, методи, нормативні документи

### 7. Планування якості – це:

- а) визначення виробничих процесів та ресурсів для досягнення якості продукції;
- б) визначення характеристик якості нового виробу;

в) планування виробництва бездефектної продукції.

г) правильна відповідь відсутня.

**8. На яких рівнях може здійснюватися стандартизація?**

а) міжнародному, національному

б) міжнародному, регіональному, національному, локальному

в) міжнародному, на рівні організацій

г) обласному, державному

**9. На якість впливають такі фактори, як:**

а) рівень виробництва та сировина, матеріали і комплектуючі;

б) якість техніко-технологічних процесів та професійна майстерність працівників;

в) умови зберігання та соціальна й економічна доцільність та ефективність виробництва;

г) всі відповіді правильні.

**10. Критерієм ефективного управління якістю продукції (послуг) є:**

а) відповідність внутрішнім нормативним документам підприємства;

б) відповідність показників якості нормативам якості;

в) відповідність показників якості нормативам якості та вимогам користувачів;

г) відповідність показників якості нормативам якості, міжнародним, державним та галузевим стандартам, вимогам користувачів тощо.

**11. В яких роках відбулося заснування премії Демінга у сфері якості, формування принципів TQM?**

а) 1920-1949-ві роки;

б) 1950-70-ті роки;

в) 1980-90-ті роки;

г) 2000-ні роки.

**12. В яких роках відбулося заснування національних (в США і країнах Європи) і міжнародних премій у сфері якості?**

а) 1920-1949-ві роки;

б) 1950-70-ті роки;

в) 1980-90-ті роки;

г) 2000-ні роки.

**13. В яких роках відбулося впровадження стандартів ISO 9000?**

а) 1920-1949-ві роки;

б) 1950-70-ті роки;

в) 1980-90-ті роки;

г) 2000-ні роки.

**14. В яких роках відбулося вдосконалення загального менеджменту підприємства на основі принципів TQM**

а) 1920-1949-ві роки;

б) 1950-70-ті роки;

в) 1980-90-ті роки;

г) 2000-ні роки.

**15. На які групи поділяються методи менеджменту якості, орієнтовані на час їх виникнення?**

- а) класичні, статистичні;
- б) статистичні, постійні;
- в) класичні, «нові»;
- г) «нові», постійні.

**16. Яка концепція орієнтована на довгострокові результати завдяки зосередженості на стратегічних рішеннях, в основу якої покладено трилогію?**

- а) концепція статистичного управління якістю
- б) концепція постійного підвищення якості;
- в) концепція постійного покращання Кайзен;
- г) концепція Будинку якості.

**17. Головною метою якого методу є гарантування якості з першої стадії створення і розвитку нового продукту?**

- а) методологія «шість сигм»;
- б) методи статистичного управління якістю;
- в) метод структурування функції якості QFD;
- г) методи Г. Тагуті.

**18. Поширення яких методів почалось із розробки контрольних карт Вальтером Шухартом, які дали змогу здійснювати оперативне регулювання технологічного процесу, спрямовуючи зусилля на запобігання виникненню дефектів?**

- а) методологія «шість сигм»;
- б) методи статистичного управління якістю;
- в) метод структурування функції якості QFD;
- г) методи Г. Тагуті.

**19. Що таке постійний процес вивчення і оцінки товарів, послуг і досвіду виробництва своїх найсерйозніших конкурентів, або тих компаній, які є визнаними лідерами у своїй галузі?**

- а) система комплексного обслуговування устаткування;
- б) бенчмаркінг;
- в) методологія ABC/ABM;
- г) методи управління знаннями.

**20. Що є основним джерелом знань організації?**

- а) досвід і вміння співробітників;
- б) інформація, якою володіють співробітники;
- в) зовнішні джерела;
- г) всі відповіді правильні.

**21. Який інструмент контролю якості дає змогу наглядно уявити величину втрат залежно від різних дефектів, зосереджуючи увагу на ліквідації тих дефектів, які призводять до найбільших втрат?**

- а) діаграма розсіювання;
- б) діаграма Парето;
- в) причинно-наслідкова діаграма;
- г) контрольні карти.

**22. Який інструмент контролю якості дає змогу відстежувати характер проходження процесу і впливати на нього, запобігаючи його відхиленням від вимог, які пред'явлені до процесу стандартом?**

- а) діаграма розсіювання;
- б) діаграма Парето;
- в) причинно-наслідкова діаграма;
- г) контрольні карти.

**23. Який інструмент контролю якості будується у вигляді графіку залежності між двома параметрами і надає можливість визначити вид і щільність зв'язку між ними?**

- а) діаграма розсіювання;
- б) діаграма Парето;
- в) причинно-наслідкова діаграма;
- г) контрольні карти.

**24. Який інструмент контролю якості надає можливість виявити найбільш суттєві чинники, що впливають на кінцевий результат?**

- а) діаграма розсіювання;
- б) діаграма Парето;
- в) причинно-наслідкова діаграма;
- г) контрольні карти.

**25. Що не є основою складовою TQM?**

- а) загальне керування якістю;
- б) політика менеджменту;
- в) забезпечення якості;
- г) політика якості;

**26. Який принцип не належить до традиційних принципів управління?**

- а) розробка переважно корегуючих дій;
- б) виконання кожним автономно поставленої задачі;
- в) планування, забезпечення і контроль покращення якості продукції;
- г) задоволення потреб споживача, суспільства і співробітників організації.

**27. Який принцип не належить до принципів системи TQM?**

- а) Планування, забезпечення і контроль покращення якості всіх процесів і систем;
- б) Навчання управління якістю всього персоналу;
- в) Вирішення в області якості тільки «невідкладних» питань і завдань сьогодення;
- г) Навчання управління якістю всього персоналу.

**28. Які найскладніші перешкоди на шляху до TQM назвали менеджери компаній без TQM?**

- а) брак часу, який необхідно приділяти ініціативам в галузі якості;
- б) відсутність чіткої мотивації;
- в) відсутність офіційного стратегічного плану перетворень, та недостача внутрішньо-фірмової культури;
- г) всі відповіді правильні.

**29. Що таке сукупність різних видів діяльності, які разом створюють результат, що має цінність для самої організації, споживача, клієнта або замовника?**

- а) бізнес-процес;
- б) процес виробництва;
- в) основний бізнес-процес;
- г) обслуговуючий бізнес процес.

**30. Що таке якість?**

- а) комплексне поняття, що характеризує ефективність зовнішніх сторін діяльності;
- б) комплексне поняття, що характеризує ефективність внутрішніх сторін діяльності;
- в) комплексне поняття, що характеризує ефективність усіх сторін діяльності;
- г) правильні відповіді а) і б).

**31. Які програми включають цілі організації в області якості?**

- а) програму поліпшення системи менеджменту якості;
- б) програму якості продукції;
- в) програму поліпшення менеджменту ресурсів
- г) всі відповіді правильні

**32. Мету в області якості необхідно регулярно?**

- а) вимірювати, аналізувати, переглядати
- б) спостерігати, вимірювати, переглядати
- в) визначати, вимірювати, аналізувати
- г) визначати, аналізувати, переглядати

**33. Яким основним способом створення конкурентоспроможної продукції в умовах ринкової економіки є?**

- а) система низьких цін
- б) система керування якістю
- в) система роботи із споживачем
- г) система маркетингу

**34. Які показники включають статистичні методи контролю якості продукції?**

- а) підвищення якості закуповуваного сировини;
- б) економія сировини і робочої сили;
- в) підвищення якості виробленої продукції;
- г) підвищення кількості браку
- д) вірні відповіді а), б), в);
- е) всі відповіді вірні

**35. Контроль якості це –**

- а) вимірювання контрольованих параметрів і їх розподіл
- б) вимірювання всіх параметрів і їх розподіл
- в) вимірювання контрольованих параметрів
- г) розрахунок контрольованих параметрів і їх розподіл

**36. Яка із діаграм не входить до статистичних методів контролю якості?**

- а) діаграма Парето

- б) діаграма спорідненості
- в) діаграма розкиду
- г) контрольні листки

**37. З якою метою проводять статистичний контроль якості?**

- а) для підвищення достовірності контролю
- б) для підвищення точності контролю
- в) для реалізації принципу 0-дефектів
- г) для підвищення надійності контролю

**38. Являє собою стовпчастий графік і застосовується для наочного зображення розподілу конкретних значень параметра по частоті повторення за певний період часу – це**

- а) діаграма Парето
- б) метод розшарування
- в) контрольні листки
- г) гістограма

**39. Діаграма розкиду застосовується?**

- а) застосовується для виявлення залежності однієї змінної величини від іншої
- б) для виявлення причин розкиду характеристик виробу.
- в) при контролі за якісними і кількісними ознаками
- г) для того, щоб виявити основні порушення процесу шляхом поєднання усних установок

**40. Якого виду контрольних листків не існує?**

- а) контрольний листок для реєстрації розподілу вимірюваного параметра в ході виробничого процесу
- б) контрольний листок для реєстрації видів невідповідностей
- в) контрольний листок для реєстрації браку
- г) контрольний листок для оцінки відтворюваності і працездатності технологічного процесу.

**Який метод полягає в отриманні характеристик в залежності від різних факторів?**

- а) Метод розшарування
- б) Діаграма розкиду
- в) Гістограма
- г) Діаграма Ісікави

**42. Що можна визначити за допомогою гістограми?**

- а) визначається ширина розмаху;
- б) встановлюється точка відліку першого інтервалу;
- в) вибирається остаточне кількість інтервалів
- г) всі відповіді вірні

**43. До «Сімох нових інструментів контролю якості» входить.**

- а) стрілочна діаграма
- б) діаграма Парето
- в) діаграма зв'язків
- г) діаграма процесу здійснення програми

**44. Який інструмент може бути «серцем» семи інструментів управління?**

- а) Діаграма спорідненості
- б) Деревоподібна діаграма
- в) Матрична діаграма
- г) Діаграма зв'язків

**45. Матриця пріоритетів – це**

- а) інструмент, готовий до забезпечення систематичного шляхи вирішення проблеми, головною ідеєю, задоволення споживачів, які можна представлені різних рівнях.
- б) інструмент, дозволяє виявити логічні зв'язок між основний ідеєю, проблемою, або різними даними
- в) інструмент, готовий до оцінки термінів і доцільності проведення робіт з виконання Програми відповідно до стрілочній діаграмою з метою їхнього коригування у виконання.
- г) інструмент в обробці великої кількості числових даних, отриманих при побудові матричних діаграм, з виявлення пріоритетних даних.

**46. В який випадках діаграма PDPC особливо ефективна?**

- а) розробка нової програми задля досягнення необхідного результату;
- б) коли є велика можливість виникнення істотних помилок у разі планування процесу, які під час аналізу усіх дій можливо спрогнозувати й уникнути.
- в) розробка нової стратегії задля досягнення необхідного результату;
- г) вірні відповіді а), б)
- д) вірні відповіді а), в)

**47. Інструмент який дозволяє виявити логічний зв'язок між основною ідеєю, проблемою, або різними даними – це**

- а) Діаграма зв'язків
- б) Деревоподібна діаграма
- в) Стрілочна діаграма
- г) Матриця пріоритетів

**48. Аудит - це:**

- а) система контрольних і експертних дій суб'єктів підприємства залежних від власника капіталу і незалежних від виконавчої дирекції з метою сприяння раціональному використанню засобів, предметів праці і самої праці в підприємницькій діяльності;
- б) метод здійснення позаповідомчого контролю;
- в) основний засіб контролю за діяльністю підприємницьких структур з боку держави;
- г) системний процес об'єктивного збору і оцінки свідочств про економічні дії і події з метою визначення ступеня відповідності цих тверджень встановленим критеріям і надання результатів перевірки зацікавленим користувачам.

**49. Оцінка дотримання в господарських системах тих специфічних прийомів і правил, які повинні виконуватися персоналом згідно наказам вищого керівництва, є метою:**

- а) операційного аудиту;
- б) аудиту фінансової звітності;
- в) аудиту на відповідність;



г) екологічного аудиту.

**50. Проведення аудиту не є обов'язковим для:**

- а) підтвердження достовірності фінансової звітності комерційних банків;
- б) установ і організацій, які повністю утримуються за рахунок коштів державного бюджету;
- в) емітентів цінних паперів;
- г) страхових компаній.

**51. Які послуги, супутні аудиту, сумісні з проведенням обов'язкового аудиту?**

- а) ведення бухгалтерського обліку;
- б) постановка бухгалтерського обліку;
- в) складання фінансової звітності;
- г) навчання бухгалтерського персоналу.

**52. Аудитору забороняється:**

- а) займатися торговою і посередницькою діяльністю;
- б) займатися науковою і викладацькою діяльністю;
- в) отримувати дивіденди від акцій;
- г) все вище перелічене.

**53. Аудиторська фірма вирішила поєднувати аудиторський бізнес з діяльністю, пов'язаною з наданням ріелторських послуг на ринку нерухомості. Чи є обмеження в цій області:**

- а) це заборонено законодавством України;
- б) ні, аудит – це різновид звичайного підприємництва;
- в) для операцій з нерухомістю обмежень для аудиторів немає;
- г) ні, якщо цей вид діяльності передбачений Статутом.

**54. До обставин, які можуть привести до обмеження**

- а) фінансова участь аудитора в справах організації-клієнта в будь-якій формі, незалежності аудитора, можна віднести;
- б) співпраця аудитора з клієнтом протягом двох років;
- в) здійснення одним і тим же аудитором декількох аудиторських перевірок підряд.
- г) репутація підприємства, що перевіряється.

**55. Законодавчою вітчизною аудиту вважається:**

- а) Франція
- б) Англія
- в) США
- г) Росія

**56. Необхідність виникнення аудиту з погляду теорії потреб потенційного або існуючого інвестора пояснюється тим, що:**

- а) будь-який інвестор більшою мірою довіряє думці аудитора, ніж власним знанням, оскільки він не знайомий з системою бухгалтерського обліку підприємства;
- б) інвестор вважає, що будь-яке підприємство відповідальніше підходить до складання фінансової звітності, якщо знає, що її перевірятиме аудитор;

- в) будь-який інвестор навіть за наявності необхідного рівня знань не може бути до кінця впевненим в достовірності показників фінансової звітності, тому аудитор виступає гарантом взаємин між підприємством і інвестором;
- г) всі варіанти правильні.

**57. Виникнення аудиту в Україні було обумовлене рядом чинників:**

- а) зацікавленістю держави в інформації про фінансовий стан державного сектора економіки;
- б) виникненням приватної форми власності;
- в) зацікавленістю членів суспільства у виникненні незалежної форми контролю;
- г) необхідністю незалежного і кваліфікованого підтвердження інформації, що надається власникові найманими менеджерами.

**58. Підтверджуючий підхід до проведення аудиту полягає в:**

- а) підтвердженні даних фінансової звітності шляхом вивчення матеріалів перевірок внутрішніх аудиторів;
- б) тому, що аудитор під час виконання завдання дублює дії бухгалтера, а потім порівнює результати отримані ним та показники звітності, сформованої бухгалтерією підприємства;
- в) попередній оцінці ризиків діяльності та оцінці найбільш суттєвих статей фінансової звітності і виходячи з цього визначається обсяг аудиторської вибірки та стратегія аудиту;
- г) правильної відповіді нема. Вказати свій варіант.

**59. До першої групи завдань з надання впевненості відносять:**

- а) оцінку прогнозованої фінансової інформації та завдання з підготовки фінансової інформації;
- б) завдання з підготовки фінансової інформації та завдання з виконання погоджених процедур щодо фінансової інформації;
- в) аудит фінансової звітності, огляд історичної фінансової інформації;
- г) завдання з виконання погоджених процедур щодо фінансової інформації та аудит фінансової звітності.

**60. Завдання з надання впевненості – це:**

- а) завдання, виконуючи які аудитор висловлює думку, призначену підвищити ступінь довіри майбутніх користувачів щодо результатів оцінки та порівняння предмету завдання з відповідними критеріями;
- б) завдання, виконуючи які аудитор гарантує реальність показників, що ним перевірені, за умови дотримання вимог Кодексу професійної етики;
- в) завдання щодо оцінки або вимірювань предмета у відповідності з заданими критеріями;
- г) завдання, метою яких є зменшення ризику до рівня, прийняттого в обставинах завдання як основи для негативної думки аудитора.

**61. Метою завдання з надання обґрунтованої впевненості є:**

- а) визначення певного розміру ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання як основи для позитивної думки аудитора;
- б) визначення ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання;

- в) зменшення ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання як основи для негативної думки аудитора;
- г) зменшення ризику завдання з надання впевненості до прийнятно низького рівня в обставинах завдання як основи для позитивної думки аудитора.

**62. Предметом аудиторської діяльності є:**

- а) контроль вірності і об'єктивності фінансової звітності;
- б) певні характеристики, що притаманні об'єкту аудиту;
- в) сукупність інформації про факти господарського життя, надані бухгалтерським обліком;
- г) контроль законності фінансово-господарської діяльності підприємства.

**63. Об'єктом аудиту є:**

- а) економічна інформація, яка формується менеджерами, в тому числі й дані обліку і звітності;
- б) система управління, в тому числі система обліку і внутрішнього контролю;
- в) Варіанти а і б;
- г) сукупність інформації про факти господарського життя, надані бухгалтерським обліком.

**64. Професійна компетентність – принцип аудиту, який полягає в:**

- а) в обов'язковій відданості аудитора професійному обов'язку, а також у слідуванні загальним нормам моралі. Передбачає справедливе ведення справ;
- б) в тому, що аудитор повинен володіти необхідним обсягом знань і навичок, які дозволяють йому забезпечити кваліфіковане та якісне надання професійних послуг;
- в) у дотриманні пріоритету суспільних інтересів і в тому, що аудитор повинен підтримувати високу репутацію професії та утримуватися від вчинків, які можуть підірвати повагу і довіру до аудиторської професії;
- г) в сумлінній діяльності та дотриманні застосовуваних технічних та професійних стандартів.

**65. У більшості країн світу виділяються:**

- а) 4 категорії нагород за якість;
- б) 1 категорія нагород за якість;
- в) 2 категорії нагород за якість;
- г) 6 категорії нагород за якість.

**66. Модель ділової досконалості ЕРЦМ була створена:**

- а) у 2000 р.;
- б) у 1992 р.;
- в) у 1995 р.;
- г) у 2001 р.

**67. Основою для присудження Національних нагород за якість служать:**

- а) премія Демінга в Японії;
- б) премія Белдріджа в США;
- в) Європейська премія за якість;
- г) застосовуються всі перераховані пункти.