

Тестові завдання до дисципліни «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві»

1. В залежності від властивостей показники якості продукції розрізняють:

1. одиничні і комплексні
2. базові і відносні
3. призначення, надійності, ремонтоспроможності, технологічності, економічності
4. прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні

2. В залежності від кількості властивостей показники якості продукції бувають:

1. базові і відносні
2. прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні
3. схоронності, довговічності, економічності, технологічності
4. одиничні і комплексні

3. В залежності від використання для оцінки показники якості продукції розрізняють:

1. базові і відносні
2. економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності
3. одиничні і комплексні
4. прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні

4. В залежності від стадії визначення значень показники якості продукції розрізняють:

1. одиничні і комплексні
2. економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності
3. базові і відносні
4. прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні

5. Відносна характеристика якості продукції, що ґрунтується на порівнянні значень показників якості продукції, що оцінюється, з базовими значеннями – це:

1. характеристика продукції
2. сертифікат відповідності
3. рівень якості продукції
4. сертифікат якості

6. Методи знаходження значень показників якості продукції за способами одержання інформації поділяються на:

1. традиційний, експертний, соціологічний
2. вимірювальний, реєстраційний, органолептичний, розрахунковий
3. експертний, традиційний, вимірювальний, органолептичний
4. традиційний, соціологічний, реєстраційний, розрахунковий

7. Об'єктивна особливість, за якою її відрізняють від інших видів продукції – це:

1. якість продукції
2. характеристика продукції
3. рівень якості продукції
4. базовий зразок

8. Науку, яка вивчає якість продукції та вимірювання якості називають:

1. кваліметрія
2. стандартизація
3. сертифікація
4. метрологія

9. Розрізняють кваліметрію:

1. об'єктивну і суб'єктивну
2. технологічну і соціальну
3. теоретичну і практичну
4. комплексну і диференційну

10. Основні фактори, що впливають на якість продукції:

1. політичні, соціальні, правові, організаційні
2. екологічні, правові, економічні, культурні
3. технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні
4. демографічні, культурні, правові, політичні

11. До витратної продукції щодо оцінки рівня якості відносять:

1. сировину і природне паливо, матеріали та продукти, видаткові вироби
2. матеріали та продукти, продукцію, що підлягає ремонтуванню, сировину та природне паливо
3. вироби, що не підлягають ремонтуванню, видаткові вироби, матеріали та продукти
4. вироби, що підлягають ремонтуванню, видаткові вироби, вироби, що не підлягають ремонтуванню

12. До продукції, що витрачає свій ресурс щодо оцінки рівня якості відносять:

1. видаткові вироби, матеріали та продукти
2. сировина та природне паливо, видаткові вироби
3. вироби, що підлягають ремонтуванню, вироби, що не підлягають ремонтуванню
4. сировину і природне паливо, матеріали та продукти

13. Реально досягнута сукупність значень показників якості продукції, що прийнята для порівняння називається:

1. характеристикою продукції
2. базовим зразком
3. рівнем якості продукції
4. якістю продукції

14. При оцінці рівня якості продукції використовують методи:

1. експертний, соціологічний, традиційний
2. вимірний, реєстраційний, розрахунковий
3. диференційний, комплексний, змішаний
4. розрахунковий, реєстраційний, традиційний, соціологічний

15. Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні одиничних показників якості продукції називається:

1. диференційним
2. експертним
3. комплексним
4. змішаним

16. Метод оцінки рівня якості продукції, оснований на використанні узагальненого показника якості продукції називається:

1. змішаним
2. комплексним
3. диференційним
4. розрахунковим

17. Встановлення міри відповідності вимогам нормативно-технічної документації фактичних значень показників якості продукції до початку її експлуатації або споживання називають:

1. рівнем якості продукції
2. сертифікатом якості
3. оцінкою рівня якості виготовленої продукції
4. характеристикою продукції

18. Характеристика середніх витрат, пов'язаних з наявністю дефектів, які виражені в цінових чи умовних одиницях, що приходяться на одиницю продукції називається:

1. коефіцієнтом дефектності
2. нормативним строком окупності капітальних виробів
3. нормативним коефіцієнтом економічної ефективності
4. зведеними витратами

19. Які показники характеризують системи «людина-виріб», «людина-робоче місце», «людина-машина» і враховують комплекс гігієнічних, антропометричних, фізіологічних і психологічних властивостей людини?

1. екологічні
2. економічні
3. функціональні
4. ергономічні

20. Кількісна характеристика однієї властивості продукції, що характеризує її якість, яку розглядають стосовно визначених умов її створення або споживання – це:

1. відносна якість
2. одиничний показник
3. комплексний показник
4. параметр продукції

21. На які класи поділяється промислова продукція з метою оцінювання її якості?

1. продукція, що витрачається під час використання, продукція, що витрачає свій ресурс
2. матеріали і продукти
3. вироби, що ремонтуються
4. вироби, що не ремонтуються

22. За якого методу оцінки рівня якості порівнюють значення одиничних показників якості оцінюваного і базового зразків?

1. комплексного
2. змішаного
3. диференційного
4. експертного

23. У якому випадку перераховані об'єктивні фактори, що впливають на якість?

1. конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації
2. конструкція виробу, кваліфікація працівника
3. професійна майстерність, загальноосвітній рівень, психологічний склад людини, особиста зацікавленість в результаті праці
4. конструкція виробу, технічний рівень виробничої бази та бази експлуатації, особиста зацікавленість в результаті праці

24. Що є об'єктами стандартизації міжнародних стандартів ISO серії 9000?

1. продукція
2. продукція, послуги, елементи систем якості
3. методи контролю показників якості
4. елементи систем якості, критерії вибору елементів систем якості, моделі систем забезпечення якості, способи перевірок діючих систем якості та інше

25. Який із прийнятих ДСТУ ISO описує основні положення системи управління якістю і визначає термінологію, ідентифікує поняття у сфері управління якістю?

1. «Системи управління якістю. Вимоги»
2. «Системи управління якістю. Основні положення і словник»
3. «Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності»
4. «Настанови щодо перевірки систем якості»

26. Організації залежать від своїх замовників і тому повинні розуміти поточні і майбутні потреби замовників, виконувати вимоги та прагнути до перевищення їх очікувань, – це:

1. постійне поліпшення
2. системний підхід до управління
3. орієнтація на споживача
4. система управління якістю

27. Необхідного результату досягають ефективніше, якщо діяльністю і пов'язаними з нею ресурсами керують як процесом, – це:

1. системний підхід до управління
2. процесний підхід
3. процесне вирішення
4. процесне управління

28. Показники, що характеризують особливості продукції, які забезпечують її нешкідливість і безпеку для людини при експлуатації чи споживанні, це:

1. показники безпеки
2. показники надійності
3. показники технологічності
4. показники безвідмовності

29. На якість продукції впливає значна кількість факторів, які діють як самостійно, так і в взаємозв'язку між собою, як на окремих етапах життєвого циклу продукції, так і на кількох. Умовно всі фактори об'єднані в 4 групи:

1. технічні, ергономічні, об'єктивні, технологічні
2. технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні

3. технічні, ергономічні, об'єктивні, суб'єктивні
4. конструктивні, стимулюючі, об'єктивні, технологічні

30. Документ, в якому регламентовано конкретні заходи в галузі якості, ресурси і послідовність діяльності стосовно конкретної продукції, проекту чи контракту, – це:

1. нормативний документ
2. програма якості
3. настанова з якості
4. показник якості

31. Показник якості продукції, що відноситься до кількох її властивостей, – це:

1. диференційний показник якості продукції
2. одиничний показник якості продукції
3. комплексний показник якості продукції
4. інтегральний показник якості продукції

32. Ідентифікація, розуміння і управління взаємопов'язаними процесами як системою сприяє організації найбільш результативно й ефективно досягти цілей. Який з принципів управління якістю пояснює це твердження?

1. системний підхід до управління
2. лідерство
3. процесний підхід
4. прийняття рішень на підставі фактів

33. В Україні введено методом прямого впровадження і затверджено як національні сімейство стандартів:

1. ISO серії 9000
2. ISO серії 14000
3. ISO серії 19000
4. ISO серії 22000

34. Коефіцієнт якості праці вперше було введено для вітчизняної системи управління якістю продукції?

1. СБВП
2. НОРМ
3. КС УЯПП
4. СБП

35. Показники якості, які характеризують властивості продукції, що обумовлюють оптимальний розподіл витрат матеріалів, засобів праці та часу належать до:

1. патентно-правових
2. технологічних
3. економічних
4. ергономічних

36. Питання створення еталонів, зразків, розробки нових вимірювальних приладів, пристроїв та інформаційних систем вирішує:

1. експериментальна метрологія
2. прикладна метрологія
3. теоретична метрологія

4. законодавча метрологія

37. Сукупність дій, що виконуються за допомогою засобів вимірювання з метою знаходження числового значення даної величини, яка виражається в прийнятих одиницях – це:

1. технічне вимірювання
2. інструментальне вимірювання
3. експертне вимірювання
4. органолептичне вимірювання

38. Де перераховані основні одиниці СІ?

1. метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, кандела, моль
2. метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, кандела, радіан
3. метр, кілограм, секунда, Ампер, Кельвін, стерadian, радіан
4. міліметр, година, грам, Вольт, Ампер, Кельвін

39. Методи вимірювання, за яких чутливий елемент приладу не приводиться в контакт з об'єктом вимірювань це:

1. контактний метод
2. безконтактний метод
3. метод заміщення
4. нульовий метод

40. Відносно одиниці фізичної величини похибки бувають як:

1. відтворювання величини, зберігання одиниці, передачі розміру одиниці фізичної величини в результаті спостереження
2. відтворювання величини
3. зберігання одиниці фізичної величини
4. статичні, динамічні

41. Похибки вимірювань за способом вираження бувають:

1. абсолютні, відносні
2. часткові, повні
3. статичні, динамічні
4. середня арифметична і середня квадратична

42. Які показники характеризують охоплення продукції стандартними, уніфікованими та оригінальними складовими частинами, а також рівень уніфікації з іншими виробами?

1. призначення
2. економічні
3. екологічні
4. стандартизації та уніфікації

43. Ким, або в якому документі було сформульоване таке визначення: «Якість – ступінь, для якого сукупність відмітних властивостей задовольняє сформульовані потреби або очікування, загальнозрозумілі або обов'язкові»?

1. Гегелем
2. Аристотелем
3. ДСТУ ISO 9000-2001
4. ГСТУ

44. Стандарти серії 9000 та 14000 розроблені –

1. ІЕС

2. ISO
3. МДР
4. СЕН

45. Петля якості охоплює наступну кількість взаємозалежних видів діяльності:

1. 8
2. 11
3. 12
4. 10

46. Властивість виробів зберігати у часі в заданих допустимих межах всіх параметрів якості відповідно до заданих умов їх використання, ремонтування, зберігання та транспортування називають:

1. кваліметрією
2. надійністю
3. стійкістю
4. довговічністю

47. Проміжок часу, в якому вироби зберігають спроможність виконання ними заданих функцій, у межах допустимих відхилень в умовах належного їх технічного обслуговування та ремонтування:

1. ремонтоспроможністю
2. надійністю
3. стійкістю
4. довговічністю

48. Показники характеризують властивості виробів, які полягають у здатності до попередження та знаходження причин відмов у роботі та пошкоджень, а також в усуненні їх наслідків за допомогою належного технічного обслуговування та ремонтування:

1. ремонтоспроможності
2. довговічності
3. надійності
4. призначення

49. Показники характеризують їх властивості безперервно до моменту використання зберігати показники якості у заданих умовах використання протягом заданого періоду часу:

1. довговічності
2. надійності
3. збереження
4. технологічності

50. Показники якості виробів, що характеризують взаємозв'язок людини, виробу та навколишнього середовища з урахуванням вимог людини до виробів і докільця це:

1. естетичні
2. безпечності
3. технологічні
4. ергономічні