Програма підготовки бакалаврів у галузі знань
07 «Управління та адміністрування»
зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

«Управління якістю»

120 год. / 4 кредити ЕКТС

(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)

Навчальний контент

Модуль 1

Змістовий модуль 1. Науково-теоретична і методологічна база оцінювання якості продукції, процесів та послуг

Тема 1. Проблеми якості на сучасному етапі

Проблема якості як фактор підвищення рівня життя населення країни. Взаємоз'язок якості товарів, по'язаний з успіхом та ефективністю розвитку національної економіки, конкурентоспроможністю, національним престижем країни та обороноздатністю. Якість товарів і розвиток науково-технічного та соціального прогресу. Підвищення якості товарів з соціального, технічного та економічного погляду. Народногосподарське значення якості товарів народного споживання. Роль стандартизації та метрології в забезпеченні та підвищенні якості продукції. Вплив якості товарів на розвиток внутрішнього та зовнішнього ринків. Якість продукції та механізм зовнішньоекономічних зв'язків. Конкурентоспроможність та якість товарів. Поняття конкуренції як елемента ринкового механізму, форми взаємодії ринкових суб'єктів, економічне суперництво за частку ринку. Зв'язок конкурентоспроможності товарів з прибутком. Взаємозв'язок ціни та конкурентоспроможності товару.

Тема 2. Основні поняття та категорії управління якістю

Термінологія в галузі управління якістю та систем якості. Поняття та категорія в галузі управління якістю товарів. Значення основних категорій в теорії

управління. Управління якістю товарів як метод і вид діяльності оперативного характеру, спрямований на виконання вимог до їх якості. Якість як сукупність характеристик продукції, що належить до її можливості задовольняти потреби людини, населення, суспільства. Понятійний ряд якості: характеристика, властивість, якість. Система, номенклатура показників якості продукції. Поняття про системи якості. Система якості як сукупність організаційної структури, методів, процесів і ресурсів, що необхідні для здійснення керівництва якістю. Функції систем управління якістю. Інформаційне забезпечення систем управління якістю. Критерії оцінки систем управління якістю товарів.

Тема 3. Управління якістю товарів на рівні підприємства

Сучасний підхід до управління якістю товарів на виробництві. Основні напрями вдосконалення діяльності: зацікавленість вищого керівництва; створення колегіального керівництва з покращання діяльності; залучення всього керівного складу; індивідуальна участь службовців і працівників; групи з вдосконалення систем і процесів; залучення постачальників; забезпечення якості функціонування систем управління; формування стратегії і тактики; створення систем заохочування. Діяльність вищого керівництва, його роль в успішній реалізації процесу покращання діяльності та систем якості товарів. Політика у сфері якості та основні принципи діяльності. Формування стратегії і тактики. Керівництво з покращання діяльності: керівний склад і адміністративна група для покращання діяльності, робота заради покращання діяльності, оцінка вимог і досягнутих результатів, агітація та навчання робітників підприємств. Об’єкти, ресурси та методи керівництва. Участь управлінського персоналу у вдосконаленні діяльності організації. Самоатестація. Колективна участь у вдосконаленні діяльності. Гуртки якості. Управління персоналом у процесі вдосконалення діяльності.

Тема 4. Вітчизняний досвід управління якістю

Зародження елементів управління якістю на основі розвитку та впровадження стандартизації. Послідовність розвитку управління якістю у країні: контроль якості, оцінка якості, системний підхід до управління якістю. Розвиток контролю якості для отримання інформації про об’єкт управління. Види оцінки якості. Розробка методів оцінювання якості. Розробка системного підходу до

управління якістю товарів на вітчизняних підприємствах. Фактори, що впливають на якість товарів. Розвиток систем управління якістю: система бездефектного виготовлення продукції (БВП); система «Якість, надійність, ресурс з першого виробу" (КАНАРСПІ); система бездефектної праці (СБП); система наукової організації робіт з підвищення моторесурсів двигунів (НОРМ); комплексна система управління якістю продукції (КСУ ЯП); комплексна система управління якістю продукції та ефективне використання ресурсів (КСУ ЯП і ЕВР); комплексна система підвищення ефективності виробництва (КСУЕВ). Досягнення та недоліки цих систем якості. Сучасна технічна політика в галузі управління якістю товарів в Україні.

Тема 5. Міжнародний досвід управління якістю

Послідовність розвитку методів і підходів до управління якістю у світі: перевірка якості та випробування; контроль якості (QC); системи забезпечення якості (QA), управління якістю (QM), тотальне (всезагальне) управління якістю (TQM). Характеристика кожного етапу управління якістю та їх удосконалення. Нормування технічних вимог до якості та систем якості на різних рівнях: міжнародному, європейському і національному. Взаємозв'язок міжнародного, європейського і національного нормування якості та систем якості: тандартизація, метрологія, сертифікація. Досвід управління якістю товарів у різних країнах світу: США, Японії, Західній Європі, країнах Азії та Африки. Порівняльний аналіз досвіду в галузі управління якістю товарів різних країн світу та України.

Тема 6. Тотальне управління якістю (TQM)

Історія розвитку тотального управління якістю в різних країнах: США, Японії, Великобританії, Німеччини та ін. Основні складові та принципи TQM. Взаємозв'язок систем якості відповідно до ISO серії 9000 з принципами тотального управління якістю. Методи та засоби, необхідні для повного засвоєння принципів тотального управління якістю. Удосконалення якості TQM: знання своєї організації та знання покупця, задоволення потреб споживача, використання наукових підходів до поліпшення якості (цикл Демінга, статистичні методи). Принципи оцінки систем якості та їх критерії: премія Демінга в Японії, національна премія з якості США ім. Малькола Болдріджа. Європейська премія з

якості, премія уряду Російської Федерації в галузі якості, премія в галузі якості в Україні. Застосування критеріїв премій з якості для проведення самооцінки фірм, підприємств, організацій. Технологія самооцінки. Досвід впровадження системи TQM у різних сферах діяльності: промисловості, державних структурах, обігу, бізнесу, сфері обслуговування. Реалізація методів тотального управління якістю в Україні.

Змістовий модуль 2. Системи, методи та економіко-правові аспекти управління якістю

Тема 7. Системний підхід до проблеми управління якістю

Шляхи підвищення якості. Фактори, що впливають на якість. Етапи забезпечення якості: систематизація потреб споживачів, якість проектування, якість виробництва, якість виробу, якість товароруху, якість використання. Принципи створення системи управління якістю. Елементи, системи управління якістю. Класифікація заходів, що впливають на якість: технічні, організаційні, економічні, соціальні. Єдність і взаємозв'язок цих заходів щодо покращання якості. Системний підхід до управління якістю, розробка і використання методів управління якістю на рівні підприємств, фірм, об'єднань. Моделі системи управління якістю: модель Фейгенбаума, модель Етингера-Сітинга, модель Джурана. Удосконалення систем управління якістю.

Тема 8. Система якості в стандартах ISO серії 9000

Загальна характеристика стандартів ISO серії 9000: ISO 9000; ISO 9001; ISO 9002; ISO 9003; ISO 9004. Особливості міжнародних стандартів ISO 9000: захист споживача від небезпечної продукції, політика в галузі якості, врахування конкретної діяльності підприємства та забезпечення якості конкретної продукції, встановлення життєвого циклу продукції ("петлі якості"), орієнтація на споживача. Роль вхідного контролю матеріалів, напівфабрикатів, комплектуючих виробів на якість продукції. Врахування та оцінка витрат на якість. Організаційна структура і документація системи якості. Організація робіт щодо впровадження стандартів ISO серії 9000. Порядок впровадження міжнародних стандартів ISO серії 9000 і перевірка системи якості. Необхідність регулярних перевірок, аналізу

та оцінки системи якості. Аналіз вимог стандартів: ISO 9000:2005, ISO 9001:2008, ISO 9004:2009, ISO 19011:2011. Системи менеджменту якості. Відповідальність керівництва. Управління ресурсами. Випуск продукції. Зміни, аналіз і удосконалення систем якості. Вдосконалення системи управління якістю товарів відповідно до рекомендацій ISO 9004. Реалізація моделей для забезпечення якості конкретних видів продукції відповідно до вимог стандартів ISO серії 9001; 9004. Значення функціонального підходу в розподілі спеціальних функцій між керівниками і спеціалістами підприємства. Створення керівництва з якості - основного документа для перевірки та оцінки якості - замовниками та органами сертифікації. Значення самосертифікації в оцінці функціонування системи якості. Гармонізація міжнародних стандартів щодо системи якості.

Тема 9. Загальні підходи та методи роботи з якості

Розвиток підходів до роботи з якості. Особливості європейського підходу до вирішення проблем якості: законодавча основа, гармонізація національних вимог, створення інфраструктури для проведення робіт за системами якості та сертифікації. Порівняння західного (США, Європа) та східного (Японія) підходів до якості. Загальні підходи до роботи з якості: методи забезпечення якості, методи стимулювання якості, методи контролю результатів роботи з якості. Методи стимулювання якості, що пов’язані з методами мотивації, системою винагороджування працівників, рекламно-пропагандистською діяльністю, проведення кампаній з якості в окремих країнах і на міжнародному рівні, отриманням премій з якості тощо. Поняття і сутність контролю якості товарів. Технічний контроль якості товарів. Класифікація та види технічного контролю. Кваліметричний метод вимірювання якості товарів. Удосконалення методів об’єктивного вимірювання якості товарів. Контроль якості товарів як один із основних елементів системи управління якістю. Вплив контролю за якістю товарів на процеси проектування, виробництва, обігу та експлуатації. Забезпечення рівня якості виробів впродовж їх життєвого циклу. Організація контролю якості. Система контролю якості як функція управління. Різні підходи до контролю якості: традиційне регулювання, нове регулювання.

Тема 10. Статистичні методи управління якістю

Сутність статистичних методів управління якістю. Роль і місце статистичних методів управління якістю. Теорія йомовірності та математична статистика - основа статистичних методів управління якістю товарів. Стандартизація статистичних методів управління якістю. Характеристика традиційних статистичних методів - “інструментів” якості. Контрольний листок (таблиця перевірок). Часовий (лінійний) ряд. Діаграма Паретто. Причинно-наслідкова діаграма (діаграма Ісікави). Гістограма. Діаграма розсіювання. Контрольні карти. Види контрольних карт: для якісних і кількісних ознак. Статистичні методи у процесі проектування продукції. Методи Тагучі. Статистичні методи регулювання технологічними процесами: завдання, онтрольні карти для обліку дефектів продукції, аналіз причин дефектності продукції, метод кумулятивних сум. Система статистичного управління процесами (SPS).

Тема 11. Економічні та правові аспекти управління якістю

Витрати на якість та їх класифікація. Структура прибутків і витрат. Окупність витрат на якість товарів. Витрати на якість товарів і політика “нульового дефекту”. Практичне використання аналізу витрат на якість товарів. Економічна ефективність підвищення якості продукції. Правові основи управління якістю продукції.

Тема 12. Сертифікація систем якості

Загальні відомості про сертифікацію систем якості. Види сертифікації. Цілі сертифікації систем якості. Органи із сертифікації систем якості. Процедури сертифікації систем якості. Місце сертифікації систем якості в моделях сертифікації продукції.

Тема 13. Аудит якості

Призначення та види аудиту якості. Різниця між контролем та аудитом. Внутрішні та зовнішні аудити. Об’єкти аудиту якості. Схема аудиту якості системи. Аудит якості продукції готової до поставки споживачеві. Аудит якості продукції у процесі виробництва. Особливості аудиту якості процесів. Стандарти ISO серії 10011

Програма підготовки бакалаврів у галузі знань

07 «Управління та адміністрування»

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

«Управління якістю»

120 год. / 4 кредити ЕКТС

(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)

Тематика практичних занять

Назва теми	Кількість годин
1. Проблеми якості на сучасному етапі	1
2. Основні поняття та категорії управління якістю	1
3. Управління якістю товарів на рівні підприємства	1
4. Вітчизняний досвід управління якістю	1
5. Міжнародний досвід управління якістю	1
6. Тотальне управління якістю (TQM)	1
7. Системний підхід до проблеми управління якістю	1
8. Система якості в стандартах ISO серії 9000	2
9. Загальні підходи та методи роботи з якості	1
10. Статистичні методи управління якістю	2
11. Економічні та правові аспекти управління якістю	1
12. Сертифікація систем якості	1
13. Аудит якості	1
Разом:	**15**

Програма підготовки бакалаврів у галузі знань

07 «Управління та адміністрування»

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

«Управління якістю»

120 год. / 4 кредити ЕКТС

(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)

Завдання для самостійної роботи

Назва теми	Кількість годин
1	2
1. Методи оцінки показників якості продукції	3
2. Класифікація показників якості	6
3. Системний підхід до забезпечення якості у плановій економіці	3
4. Оцінка технічного рівня та тенденції розвитку виробу	6
5. Адміністративне керівництво якістю	6
6. Якість при розробці технічних умов та проектуванні	6
7. Корегуючи дії щодо вирішення проблем в галузі управління якістю	6
8. Вибір системи якості за стандартами серії ISO 9000	6
Фінансові питання системи якості	6
9. Персонал в системі управління якістю	6
10. Питання безпеки продукції в системі управління якістю	6

Продовження таблиці

1	2
11. Основні поняття і класифікація видів технічного контролю	6
12. Руйнівний та неруйнівний контроль	6
13. Сертифікація у плановій економіці. Сертифікація у ринковій економіці	6
14. Керівні документи системи сертифікації продукції України (Укр.СЕПРО)	6
15. Акредитація випробувальних лабораторій та атестація виробництва	6
Разом:	**90**

Програма підготовки бакалаврів у галузі знань

07 «Управління та адміністрування»

зі спеціальності 076 «Підприємництво, торгівля та біржова діяльність»

«Управління якістю»

120 год. / 4 кредити ЕКТС

(15 год. лекцій, 15 год. практичних занять)

Завдання для поточного та підсумкового контролю

Контрольні тестові завдання до 1-го модуля

1. Відповідно до стандарту ISO 9000 версії 2007 року під якістю продукції розуміється:

а) сукупність властивостей та характеристик, що придають 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 для досягнення цих цілей;

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) «петлі 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. Стандарт може стосуватися:

а) частини об'єкта;

б) об'єкта в цілому, окремих його частин чи певних аспектів;

в) об'єкта в цілому;

г) всі відповіді правильні.

12. Які розрізняють нормативні документи в залежності від об'єкта стандартизації?

а) стандарти;

б) технічні умови, стандарти;

в) стандарти, кодекси усталеної практики, технічні умови;

г) регламенти, постанови, кодекси.

13. Які існують види стандартів?

а) основоположні, на продукцію, на процес;

б) основоположні, на методи контролю, на продукцію, на послуги, на процес, на сумісність продукції, послуг чи систем, загальні технічні вимоги;

в) основоположні, на процес, на методи вимірювань, на послуги;

г) на методи аналізу, на процес, на послуги, на сумісність продукції.

14. Причини, що визначають необхідність підвищення якості:

а) збільшення обсягів виробництва товарів і послуг, що надаються, і, як наслідок, можливе зростання вартості браку і рекламацій;

б) суттєве безперервне зростання особистих, виробничих і суспільних потреб;

в) зростання прибутку компанії;

г) підвищення рівня якості життя.

15. Якість життя тим вище, чим …

а) більше прибутку отримують підприємства країни;

б) більше доходів отримує населення країни;

в) більше потреб та інтересів людини задовольняється;

г) правильна відповідь відсутня.

16. Подає настанови щодо результативності та ефективності системи управління якістю

а) ISO 9000;

б) ISO 9001;

в) ISO 9004;

г) ISO 19011.

17. Система управління для спрямовування та контролювання діяльності організації стосовно якості

а) система управління організацією;

б) система управління якістю;

в) система державного управління;

г) правильна відповідь відсутня.

18. Загальні наміри та спрямованість організації, пов’язані з якістю, що їх офіціально сформулювало найвище керівництво

а) планування якості;

б) контролювання якості;

в) політика у сфері якості;

г) правильна відповідь відсутня.

19. Складова частина управління якістю, зосереджена на виконуванні вимог щодо якості

а) контролювання якості;

б) поліпшування якості;

в) постійне поліпшування;

г) результативність системи якості.

20. Складова частина управління якістю, зосереджена на збільшенні здатності виконувати вимоги до якості

а) контролювання якості;

б) планування якості;

в) постійне поліпшування;

г) результативність системи якості.

21. Хто з „вчителів” менеджменту якості запропонував концепцію статистичного управління якістю?

а) Е.Демінг;

б) А.Фейгенбаум;

в) В.Шухарт;

г) Ф.Кросбі.

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

а) кваліметрією;

б) надійністю;

в) стійкістю;

г) довговічністю.

23. Що не відноситься до методів управління якістю?

а) організаційні методи;

б) соціально-психологічні методи;

в) техніко-технологічні методи;

г) соціально-побутові методи.

24. Що собою являють гуртки якості?

а) група працівників, які збираються для обговорення питань якості та розробки ідей щодо поліпшення якості в разі виникнення серйозних проблем;

б) група працівників, які регулярно збираються для обговорення проблем якості та розробки ідей щодо поліпшення якості;

в) група працівників, які збираються на наради з приводу проблемних ситуацій на підприємстві;

г) група працівників, які збираються наприкінці кожного року для обговорення проблем якості та розробки ідей щодо поліпшення якості.

26. Яка система встановлювала механізм управління якістю кожного виробу?

а) система якості, заснована на статистичних методах контролю якості;

б) система Тейлора;

в) система загального контролю якості;

г) система загального управління якістю.

27. Назвіть сім простих статистичних методів контролю якості:

а) гістограма, діаграма розсіювання, діаграма Парето, діаграма Ісікави, регресійний аналіз, карти статистичного контролю, контрольний лист;

б) діаграма Парето, причинно-наслідкова діаграма, гістограма, метод контрольних карт, діаграма розсіювання, стратифікація, контрольний лист;

в) стратифікація, діаграма Парето, діаграма розсіювання, діаграма Ісі кави, регресійний аналіз, метод контрольних карт, контрольний лист.

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

а) ISO серії 9000;

б) ISO серії 14000;

в) ISO серії 19000;

г) ISO серії 22000;

29. До функцій управління якістю продукції, послуг на підприємстві належать:

а) прогнозування та планування якості продукції та послуг;

б) оцінка й аналіз якості продукції та послуг;

в) контроль якості продукції та послуг;

г) стимулювання якості продукції й послуг та відповідальність за неї;

д) всі відповіді правильні.

30. Хто з основоположників управління якістю продукції створив теорію синіх комірців?

а) Генрі Форд;

б) Вальтер Шухарт;

в) Едвард Демінг;

г) Джозеф Джуран.

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

а) базові і відносні;

б) економічності, довговічності, технологічності, транспортабельності;

в) одиничні і комплексні;

г) прогнозовані, проектні, виробничі, експлуатаційні.

32. Які основні постулати були присутні при створенні та впровадженні системи якості General Motors ?

а) якість;

б) попередження;

в) нуль дефектів;

г) масштаб якості;

д) всі відповіді правильні.

33. Що включала в себе система Ф.Тефлора ?

а) показники якості, базові показники, аналоги, джерела інформації;

б) верхня та нижня межі якості, поля допуску, шаблони й калібри;

в) показники призначення і довговічності;надійності; технологічності.

34. Як називається кількісна характеристика будь -яких властивостей і станів продукції ?

а) категорія;

б) ознака продукції;

в) параметр.

35. Яке поняття було вперше сформульоване американським вченим Джозефом Джураном в Довіднику з керування якістю ?

а) якість продукції;

б) орієнтація на споживача;

в) управління якістю.

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

а) "Системи управління якістю Вимоги";

б) "Системи управління якістю Основні положення і словник";

в)"Системи управління якістю Настанови щодо поліпшення діяльності";

г)"Настанови щодо перевірки систем якості".

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

а) нормативний документ;

б) програма якості;

в) настанова з якості;

г) показник якості.

38. Показник якості продукції, що відноситься до кількох її властивостей - це:

а) диференційний показник якості продукції;

б) одиничний показник якості продукції;

в) комплексний показник якості продукції;

г) інтегральний показник якості продукції.

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

а) Призначення;

б) Економічні;

в) Екологічні;

г) Стандартизації та уніфікації.

40. Яке з даних визначень краще пояснює поняття «якість продукції»?

а) сукупність її властивостей і характеристик, що зумовлюють спроможність даної продукції задовольнити потреби споживачів згідно з її цільовим призначенням;

б) матеріальний результат трудової діяльності або виробничих процесів, що має корисні властивості і призначений для використання споживачем;

в) промислова продукція, яка закінчена виробництвом, укомплектована, відповідає вимогам стандартів і технічних умов, має документ, що засвідчує її якість, та призначена для збуту за межі підприємства;

г) правильна відповідь відсутня.

41. Які є основні вимоги споживачів до якості продукції, робіт та послуг?

а) ціна, термін придатності, технологія, екологічність, доступність;

б) безпека, естетичність, зручність, функціональність, економність;

в) новизна, доступність, екологічність, безпека, ціна;

г) безпека і функціональність.

42. Згідно з яким кодексом передбачалася дуже жорстка кара за брак у будівництві, особливо якщо це призводило до людських жертв?

а) згідно з кодексом Петра І;

б) згідно з кодексом Флора Фукса;

в) згідно з кодексом Хаммурапі;

г) згідно з кодексом Демидова.

43. Чому преміювання може мати подвійну силу на підприємстві?

а) стимулювання колективного зусилля для підвищення прибутковості й виховувати персонал у дусі співробітництва з фірмою;

б) підвищення кваліфікації управлінських кадрів та впровадженням нових форм організації праці;

в) висування своїх працівників на більш високі посади сприяє стабільності кадрів та призначення на посади керівників кандидатів з інших підприємств і організацій;

г) правильна відповідь б, в.

44. Як може вплинути на стан людини правильне планування та фарбування приміщень?

а) підвищує швидкість прийняття і реалізації управлінських рішень;

б) поліпшується якість роботи, зникає головний біль, нормалізується зір;

в) більш ефективне виконання поставлених завдань;

г) поліпшується стан нервової системи.

45. Як може вплинути на стан людини покращення інформаційного забезпечення працівників?

а) підвищує швидкість прийняття і реалізації управлінських рішень;

б) поліпшується якість роботи, зникає головний біль, нормалізується зір;

в) більш ефективне виконання поставлених завдань;

г) поліпшується стан нервової системи.

46. Як може удосконалення системи матеріального та морального стимулювання вплинути на людину?

а) підвищує швидкість прийняття і реалізації управлінських рішень;

б) поліпшується якість роботи, зникає головний біль, нормалізується зір;

в) підвищує стимул до високопродуктивної праці;

г) поліпшується стан нервової системи.

47. Яка основна мета Союзу учених та інженерів, у якому була сформована група фахівців для проведення досліджень в області керування якістю?

а) застосування сучасних методів керування якістю у виробництві засобів дальнього зв'язку і вживання заходів щодо підготовки кадрів для промисловості.

б) аналіз післявоєнної ситуації Японії та вживання військового командування у сфері менеджменту управління якістю;

в) пошук оптимального рівня життя японців та впровадження методів Демінга;

г) пошук шляхів удосконалення японської промисловості, імпортування прогресивних технологій, експорт високоякісної продукції в інші країни.

48. Кого було проголошено «патріархом» якості?

а) Маршалла;

б) Ісікава;

в) Демінга;

г) Джурана.

49. У кого з фахівців з керування якістю Союзу учених та інженерів орієнтація була на замовника?

а) Джурана;

б) Ісікава;

в) Фейгенбаума;

г) правильна відповідь а, в.

50. В основному в чому полягало управління якістю в США на початку 1980-х років?

а) у визначенні внутрішньовиробничих проблем;

б) в плануванні якості;

в) у визначенні технологій; г)

правильна відповідь а, б, в.

51. На основі яких стандартів широко впроваджуються системи якості в європейському досвіді управління якістю?

а) на основі стандартів ISO серії 9000;

б) на основі стандартів ICO серії 5000;

в) на основі стандартів ICO серії 9000;

г) на основі стандартів ISO серії 5000.

52. Одна з кількох премій якості світового рівня, яка характеризується зразком взаємовигідного співробітництва організацій Європи під егідою Європейського фонду управління якістю?

а) Європейська премія якості;

б) Національна премія якості Малкольма Болдріджа;

в) премія Демінга;

г) премія рівнів досконалості.

53. Що розуміються під «експертами премії»?

а) фізична або юридична особа, яка здійснює оплату грошима і є набувачем товар у або послуги;

б) особа, що володіє спеціальними знаннями та навичками по преміях;

в) особа, що володіє спеціальними знаннями, яку залучають органи;

г) практикуючі менеджери або вчені з багатим досвідом досліджень і оцінки в області якості.

54. Які критерії включає група можливості за моделлю вдосконалення EFQM (Excellence Model)?

а) задоволення споживачів, задоволення працівників, вплив на суспільство, ключові результати діяльності;

б) лідерство, політика і стратегія, люди, партнерство і ресурси, процеси організацією;

в) споживачів, задоволення працівників, партнерство і ресурси, процеси організацією;

г) правильна відповідь а, б.

55. Які еквівалентні оцінки мають групи можливостей та результатів за моделлю вдосконалення EFQM (Excellence Model)?

а) 1000 балів;

б) 1500 балів;

в) 500 балів;

г) 300 балів.

56. Які є рівні досконалості за моделлю вдосконалення EFQM (Excellence Model)?

а) Європейська премія якості, визначання досконалості;

б) прагнення до досконалості;

в) визначення та прагнення до досконалості;

г) правильна відповідь а, б.

57. Яка з основних премій є престижною нагородою за успішну розробку та застосування методів управління якістю в масштабах всієї компанії?

а) Європейська премія якості;

б) Національна премія якості Малкольма Болдріджа;

в) премія Демінга;

г) премія рівнів досконалості.

58. Як характеризується Західний підхід до управління якістю (США та Європа)?

а) якість ґрунтується на низькому рівні цін; перша мета - прибуток, якість категорія випадкова і т.д.;

б) якість ґрунтується на низькому рівні дефектів; перша мета - якість, прибуток не сповільнить наслідувати;

в) зближення рівнів якості; через творчий обмін передається досвідом роботи щодо поліпшення якості, інтеграція всіх підходів і методів, впровадження міжнародних стандартів;

г) правильна відповідь а, б.

59. В яких роках відбулосязаснування премії Демінга у сфері якості, ормування принципів TQM?

а) 1920-1949-ві роки;

б) 1950-70-ті роки;

в) 1980-90-ті роки;

г) 2000-ні роки.

60. 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.

61. 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.

62. 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.

63. На які групи поділяються методи менеджменту якості, орієнтуючись на час їх виникнення?

а) класичні, статистичні;

б) статистичні, постійні;

в) класичні, «нові»;

г) «нові», постійні.

64. 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.

65. 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.

66. 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.

67. 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.

68. Що є основним джерелом знань організації?

а) досвід і вміння співробітників;

б) інформація, якою володіють співробітники;

в) зовнішні джерела;

г) всі відповіді правильні.

69. 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) причиннонаслідкова діаграма;

г) контрольні карти.

70. 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.

71. 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) причиннонаслідкова діаграма;

г) контрольні карти.

72. Який інструментконтролю якостінадає можливість виявити найбільш суттєві чинники, що впливають на кінцевий результат?

а) діаграма розсіювання;

б) діаграма Парето;

в) причиннонаслідкова діаграма;

г) контрольні карти.

73. Що не є основною складовою TQM?

а) загальне керування якістю;

б) політика менеджменту;

в) забезпечення якості;

г) політика якості;

74. Який принцип не належить до традиційних принципів управління?

а) розробка переважно коректуючих дій;

б) виконання кожним автономно поставленої задачі;

в) планування, забезпечення і контроль покращення якості продукції;

г) задоволення потреб споживача, суспільства і співробітників організації.

75. 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 сьогоднішнього дня;

г) Навчання управління якістю всього персоналу.

76. 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 внутрішньофірмової культури;

г) всі відповіді правильні.

77. 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.

78. Який метод не входить до складу класичних методів?

а) методи статистичного управління якістю;

б) цикл PDCA;

в) метод структурування функції якості;

г) методи Г.

Контрольні тестові завдання до 2-го модуля

1. Яку фігуру використовують для графічної ілюстрації основних етапів розвитку систем якості?

а) прямокутник;

б) зірку;

в) трапецію;

г) шестикутник.

2. Ким були перші професіонали в області якості, які були введені для забезпечення успішного функціонування системи Тейлора ?

а) інспекторами;

б) дослідниками:

в) науковцями;

г) керівниками.

3. Хто був автором концепції тотального (загального) керування якістю – TQC?

а) Х. Доджем;

б) Г. Тагуті;

в) Х. Ромігом

г) А. Фейгенбаум.

4. В якому році була заснована громадська організація - Українська асоціація якості?

а) 1999 році;

б) 2007 році;

в) 1989 році;

г) 2002 році.

5. В якій країні виникло поняття культура якості"?

а) США;

б) Німеччина;

в) Японія;

г) Франція.

6. Які існують підходи до документування системи менеджменту якості?

а) процедурний, компетентний;

б) компетентний, комплексний;

в) послідовний, адитивний;

г) процедурний, адитивний.

7. В скільки етапів може здійснюватися розробка системи керування навколишнім середовищем, що відповідає вимогам міжнародного стандарту ISO 14001?

а) 3;

б) 4;

в) 5;

г) 6.

8. Який підхід до створення інтегрованих систем менеджменту передбачає одночасну розробку систем менеджменту, об'єднаних у єдиний комплекс?

а) модель одночасного інтегрування;

б) процедурний,

в) компетентний;

г) адитивний.

9. Який підхід до створення інтегрованих систем менеджменту полягає в послідовному впровадженні систем менеджменту, заснованих на сумісних стандартах?

а) модель одночасного інтегрування;

б) процедурний,

в) компетентний;

г) адитивний.

10. Що означає принцип системність документального оформлення ІСМ?

а) кожен документ повинен бути призначений для конкретної області застосування, для конкретних виконавців і повинен мати відповідальних власників;

б) документація повинна бути добре структурована і розподілена по рівнях управління;

в) документація повинна оперативно відображати всі зміни умов ункціонування систем менеджменту, що входять в ІСМ;

г) документація повинна бути доступна для користувачів і експертів-аудиторів.

11. Що означає принцип доступність документального оформлення ІСМ?

а) кожен документ повинен бути призначений для конкретної області застосування, для конкретних виконавців і повинен мати відповідальних власників;

б) документація повинна бути добре структурована і розподілена по рівнях управління;

в) документація повинна оперативно відображати всі зміни умов функціонування систем менеджменту, що входять в ІСМ;

г) документація повинна бути доступна для користувачів і експертів-аудиторів.

12. Що означає принцип адресність документального оформлення ІСМ?

а) кожен документ повинен бути призначений для конкретної області застосування, для конкретних виконавців і повинен мати відповідальних власників;

б) документація повинна бути добре структурована і розподілена по рівнях управління;

в) документація повинна оперативно відображати всі зміни умов функціонування систем менеджменту, що входять в ІСМ;

г) документація повинна бути доступна для користувачів і експертів-аудиторів.

13. Що означає принцип актуальність документального оформлення ІСМ?

а) кожен документ повинен бути призначений для конкретної області застосування, для конкретних виконавців і повинен мати відповідальних власників;

б) документація повинна бути добре структурована і розподілена по рівнях управління;

в) документація повинна оперативно відображати всі зміни умов функціонування систем менеджменту, що входять в ІСМ;

г) документація повинна бути доступна для користувачів і експертів-аудиторів.

14. Де знаходиться штаб-квартира Міжнародної організації по стандартизації?

а) Женеві;

б) Люксембург;

в) Стокгольм;

г) Мюнхен.

15. В чому полягає основна мета ISO?

а) в координації діяльності по уніфікації промислових стандартів;

б) сприянню розробці міжнародних стандартів, правил та інших документів;

в) в координації діяльності по стандартизації промислових стандартів;

г) всі відповіді правильні.

16. Серія яких стандартів містять лише рекомендації щодо застосування стандартів у виробничому процесі?

а) ISO 9003;

б) ISO 9004;

в) ISO 9001;

г) ISO 9002.

17. Який стандарт містить модель гарантії якості в проектуванні, монтуванні, обслуговуванні?

а) ISO 9002;

б) ISO 9001;

в) ISO 9004;

г) ISO 9003.

18. Який стандарт містить модель гарантії якості на заключних етапах виробництва, контролю?

а) ISO 9002;

б) ISO 9001;

в) ISO 9004;

г) ISO 9003.

19. Який стандарт містить модель гарантії якості процесів виробництва та встановлення?

а) ISO 9002;

б) ISO 9001;

в) ISO 9004;

г) ISO 9003.

20. Який стандарт установлює принципи та загальні положення щодо розроблення та впровадження системи управління навколишнім середовищем, а також її координації з іншими системами управління?

а) 180 14040:2003;

б) 180 14004-97;

в) 180 14050:2003;

г) 180 14022-2002.

21. 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).

22. Яка зірка дала чудовий механізм управління якістю кожного конкретного виробу?

а) 1 зірка;

б) 2 зірка;

в) 3 зірка;

г) 4 зірка.

23. 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.

24. Мету в області якості необхідно регулярно?

а) вимірювати, аналізувати, переглядати;

б) спостерігати, вимірювати, переглядати;

в) визначати, вимірювати, аналізувати;

г) визначати, аналізувати, переглядати.

25. 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.

26. 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.

27. 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.

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

а) діаграма Парето;

б) діаграма спорідненості;

в) діаграма розкиду;

г) контрольні листки.

29. 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.

30. 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.

31. 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 споріднених усних установок.

32. 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.

33. Який метод полягає в отриманні характеристик в залежності від різних факторів?

а) метод розшарування;

б) діаграма розкиду;

в) гістограма;

г) діаграма Ісікавки.

34. 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

35. До «Сімох нових інструментів контролю якості» входить:

а) стрілкова діаграма;

б) діаграма Парето;

в) діаграма зв'язків;

г) діаграма процесу здійснення програми.

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

а) діаграма спорідненості;

б) дреревоподібна діаграма;

в) матричная діаграма;

г) діаграма зв'язків.

37. Матриця пріоритетів – це

а) інструмент, готовий до забезпечення систематичного шляхи вирішення проблеми, головною ідеї, 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.

38. 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 статегії задля досягнення необхідного результату;

г) вірні відповіді а), б);

д) вірні відповіді а), в).

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

а) Діаграма зв'язків;

б) Дреревоподібна діаграма;

в) Стрілкова діаграма;

г) Матриця пріоритетів.

40. Що означає даний знак «Д» у матричні діаграмі?

а) сильний зв’язок;

б) середній зв’язок;

в) слабкий зв’язок;

г) зв'язок відсутній.

41. Витрати на проведення випробувань, контролю та досліджень з визначення відповідності вимогам якості, це:

а) запобіжні дії;

б) оцінка;

в) дефекти;

г) правильна відповідь відсутня.

42. Згідно яких стандартів здійснюється побудова системи якості:

а) OST;

б) TQM;

в) ISO;

г) WTF.

43. Який відсоток можуть становити витрати від випуску дефектної продукції:

а) 2-40%;

б) 25-30%;

в) 0,1-1,0%;

г) 40-50 %.

44. Яка ціль управіння витратами на якість:

а) максимізація витрат;

б) мінімізація витрат;

в) розподіл витрат;

г) правильна відповідь а і б.

45. Коли вперше було обґрунтовано необхідність визначення витрат на якість:

а) в 1940 р.;

б) в 1950 р.;

в) в 1960 р.;

г) в 1970 р.

46. Хто вперше обґрунтував витрати на якість:

а) Філіпс;

б) Фрідмен;

в) Маркс; г)

Джуран.

47. Яка з даної класифікації є видом витрат

а) продуктивні витрати;

б) поточні витрати;

в) прямі витрати;

г) одноразові.

48. Витрати які класифікуються за можливістю оцінки – це?

а) плановані витрати;

б) фактичні витрати;

в) майбутні витрати;

г) правильна відповідь а та б.

49. Вчений, який класифікує витрати за принципом відповідності – це?

а) Фейенбауер;

б) Джуран;

в) Фрідмен;

г) Кроусба.

50. Класифікація витрат за видом обліку – це?

а) оперативні витрати;

б) бухгалтерські витрати;

в) цільові витрати;

г) всі відповіді правильні.

51. Які дані для аналізу знаходяться в Держстандартах та сертифікатах?

а) первинні витрати;

б) вторинні витрати;

в) первинно-вторинні;

г) всі відповіді правильні.

52. Де рекомендується реєструвати інформацію, задля зручного подальшого її використання?

а) графік; б)

діаграми; в)

таблиці;

г) немає правильної відповіді.

53. В скільки етапів будується діаграма розсіювання?

а) 1 етап;

б) 2 етапів;

в) 3 етапів;

г) 4 етапів.

54. Хто запропонував облікувати витрати на підвищення якості продукції загальною сумою на рахунку 23 (Виробництво)?

а) Тимрієнко;

б) Колєснік;

в) Грушко;

г) Красовський.

55. Що є основним джерелом інформації про витрати на якість?

а) опитування;

б) проведення розрахунків результатів діяльності;

в) дані на основі ведення субрахунків;

г) правильна відповідь відсутня.

56. Як називається наука про вимірювання якості об’єктів?

а) аналіз;

б) кваліметрія;

в) якістологія;

г) корпоративна етика.

57. Які є методи оцінки якості продукції?

а) диференційний;

б) комплексний;

в) статистичний;

г) всі відповіді правильні.

58. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі аналізу органів чуття – це?

а) диференційний;

б) хімічний;

в) органолептичний;

г) фізичний.

59. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі експертних рішень – це?

а) експертний;

б) експериментальний;

в) соціологічний;

г) немає правильної відповіді.

60. Метод оцінки якості, який здійснюється на основі збору і аналізу думок споживачів:

а) експертний;

б) експериментальний;

в) соціологічний;

г) немає правильної відповіді.

61. Основна мета стандартизації – це:

а) оптимальне впорядкування об'єктів стандартизації для прискорення науково-технічного прогресу;

б) підвищення ефективності виробництва;

в) поліпшення якості продукції;

г) усі відповіді вірні.

62. Головне завдання стандартизації - це:

а) створення системи нормативної документації, забезпечення контролю за правильністю використання нормативної документації;

б) широке впровадження сучасної техніки і технологій, інтенсифікація виробництва, механізація і автоматизація виробничих процесів;

в) розвиток міжнародного економічного, наукового і технічного співробітництва;

г) вірна відповідь відсутня.

63. Стандартизація - це:

а) діяльність з метою досягнення оптимального ступеня упорядкування в певній галузі шляхом встановлення положень для загального і багаторазового використання реально існуючих чи можливих завдань;

б) галузь сумісної діяльності вчених, інженерів, економістів, по відбору одного або невеликої кількості видів продукції з найкращими якісними показниками і властивостями;

в) вірна відповідь а) та б);

г) вірна відповідь відсутня.

64. 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.

65. На яких рівнях може здійснюватися стандартизація?

а) міжнародному, національному;

б) міжнародному, регіональному, національному, локальному;

в) міжнародному, на рівні організацій;

г) обласному, державному.

66. Стандарт може стосуватися:

а) частини об'єкта;

б) об'єкта в цілому, окремих його частин чи певних аспектів;

в) об'єкта в цілому;

г) всі відповіді вірні;

67. Які розрізняють нормативні документи в залежності від об'єкта стандартизації?

а) стандарти;

б) технічні умови, стандарти;

в) стандарти, кодекси усталеної практики, технічні умови;

г) регламенти, постанови, кодекси.

68. Які існують види стандартів?

а) основоположні, на продукцію, на процес;

б) основоположні, на методи контролю, на продукцію, на послуги, на процес, на сумісність продукції, послуг чи систем, загальні технічні вимоги;

в) основоположні, на процес, на методи вимірювань, на послуги;

г) на методи аналізу, на процес, на послуги, на сумісність продукції.

69. В залежності від рівня суб'єктів стандартизації в Україні розрізняють такі нормативні документи:

а) національні;

б) організаційні;

в) національні і організаційні;

г) міжнародні, національні.

70. ДСТУ-це:

а) міждержавний стандарт;

б) національний стандарт;

в) регіональний стандарт;

г) стандарт підприємства.

71. Якщо до нормативного документу внесені зміни, то:

а) зміни публікують окремим виданням, яке долучають до тексту НД;

б) перевидають НД;

в) публікують окремим виданням;

г) переробляють та перевидають.

72. Який максимальний строк чинності встановлюють для пробного стандарту?

а) 1 рік;

б) 2 роки;

в) 3 роки;

г) 5 років.

73. Які структурні елементи містить стандарт?

а) елементи передньої частини;

б) технічні нормативні елементи;

в) елементи передньої та основної частин;

г) елементи основної частини.

74. Позначення нормативного документа складається 3:

а) реєстраційного номера, року прийняття;

б) індексу, реєстраційного номера, року прийняття;

в) коду згідно ДК, індексу. року прийняття;

г) групи збірника стандартів, реєстраційного номера, року прийняття.

75. Які існують ступені відповідності стандартів?

а) ідентичний, модифікований, нееквівалентний;

б) ідентичний, модифікований;

в) модифікований, нееквівалентний;

г) модифікований, міжнародний.

76. Як позначається нееквівалентний стандарт?:

а) ITD;

б) MOD;

в) NEQ;

г) IS0.

77. Технічні умови перевіряють на відповідність з наступною регулярністю:

а) кожен рік;

б) один раз на 5 років;

в) один раз на 10 років;

г) строк дії необмежений.

78. Реєстрації підлягають наступні ту на:

а) послуги, продукцію серійного виробництва;

б) дослідні зразки;

в) продукцію одиничного виробництва;

г) продукцію серійного виробництва.

79. IS0-це:

а) міжнародна організація зі стандартизації;

б) міжнародна інформаційна мережа;

в) міжнародний класифікатор стандартів;

г) міжнародний класифікатор.

80. Які існують методи стандартизації?

а) впорядкування, параметричний, уніфікації;

б) впорядкування, параметричний, уніфікації, агрегатування, комплексний, випереджаючий;

в) уніфікації, випереджаючий, параметричний;

г) продукцію серійного виробництва, уніфікації, впорядкування.

81. 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 позавідомчого контролю;

в) основний засіб контролю за діяльністю підприємницьких структур з боку держави;

г) системний процес об'єктивного збору і оцінки свідоцтв про економічні дії і події з метою визначення ступеня відповідності цих тверджень встановленим критеріям і надання результатів перевірки зацікавленим користувачам.

82. 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.

83. 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.

84. 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.

85. Аудитору забороняється:

а) займатися торговою і посередницькою діяльністю;

б) займатися науковою і викладацькою діяльністю;

в) отримувати дивіденди від акцій;

г) все вище перелічене.

86. Аудиторська фірма вирішила поєднувати аудиторський бізнес з діяльністю, пов'язаною з наданням ріелтерских 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.

87. 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.

88. Законодавчою вітчизною аудиту вважається:

а) Франція;

б) Англія;

в) США;

г) Росія.

89. 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.

90. 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.

11. Підтверджуючий підхід до проведення аудиту полягає в:

а) підтвердженні даних фінансової звітності шляхом вивчення матеріалів перевірок внутрішніх аудиторів;

б) тому, що аудитор підчас виконання завдання дублює дії бухгалтера, а потім порівнює результати отримані ним та показники звітності, сформованої 18 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 всій варіант.

92. До першої групи завдань з надання впевненості відносять:

а) оцінку прогнозної 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.

93. Завдання з надання впевненості – це:

а) завдання, виконуючи які аудитор висловлює думку, призначену підвисити 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, прийнятного в обставинах завдання як основи для негативної думки аудитора.

94. 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 19 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.

95. 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.

96. 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.

97. 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 дозволять йому забезпечити кваліфіковане та якісне надання професійних послуг;

в) в 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.

98. 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.

99. Модель ділової досконалості ЕРЦМ була створена:

а) у 2000 р.;

б) у 1992 р.;

в) у 1995 р;

г) у 2001 р.

100. 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.