1. Що таке управління якістю?

а) Процес забезпечення відповідності продукції вимогам

б) Метод збільшення обсягу виробництва

в) Техніка управління фінансами

г) Організація робочого процесу

2. Яка основна мета управління якістю?

а) Зниження витрат на виробництво

б) Підвищення задоволеності клієнтів

в) Зменшення чисельності персоналу

г) Збільшення обсягу продажів

3. Які принципи управління якістю є базовими?

а) Клієнтоорієнтованість, залучення персоналу, процесний підхід

б) Збільшення прибутку, контроль витрат, моніторинг ринку

в) Ротація кадрів, планування ресурсів, контролюваність

г) Маркетинг, реклама, продаж

4. Який стандарт визначає вимоги до системи управління якістю?

а) ISO 9001

б) HACCP

в) ISO 14001

г) ISO 45001

5. Які етапи включає процес управління якістю?

а) Планування, реалізація, перевірка, дії

б) Аналіз ринку, управління персоналом, контроль витрат

в) Розробка продукції, просування, продаж

г) Закупівля, виробництво, доставка

6. Яка з наведених категорій є об'єктом управління якістю?

а) Продукт або послуга

б) Персонал компанії

в) Фінансові показники

г) Маркетингові стратегії

7. Який стандарт описує основні поняття управління якістю?

а) ISO 9000

б) ISO 14001

в) ISO 45001

г) TQM

8. Що таке постійне покращення в управлінні якістю?

а) Безперервний процес удосконалення продукції та послуг

б) Оцінка фінансових результатів

в) Планування нових проектів

г) Зменшення витрат на виробництво

9. Яка з наведених категорій не є складовою частиною управління якістю?

а) Потреби споживачів

б) Вимоги законодавства

в) Зростання прибутку

г) Ризики

10. Яка основна функція управління якістю?

а) Збільшення витрат на виробництво

б) Забезпечення відповідності продукції встановленим вимогам

в) Розширення ринків збуту

г) Підбір персоналу

11. Які країни першими запровадили системи управління якістю?

а) Японія та США

б) Німеччина та Франція

в) Італія та Іспанія

г) Китай та Індія

12. Яка система якості стала популярною в Японії?

а) TQM

б) Six Sigma

в) HACCP

г) ISO 9001

13. У якому році був впроваджений стандарт ISO 9001?

а) 1987

б) 1994

в) 2000

г) 2015

14. Який елемент системи управління якістю є ключовим для підвищення якості продукції?

а) Постійне вдосконалення

б) Зменшення витрат

в) Збільшення обсягу виробництва

г) Ротація кадрів

15. Який вплив мали міжнародні стандарти ISO на українську економіку?

а) Збільшення витрат на виробництво

б) Позитивний вплив на якість продукції

в) Зменшення конкуренції

г) Зниження експорту

16. Яка мета впровадження системи управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі?

а) Підвищення якості обслуговування клієнтів

б) Зменшення витрат на маркетинг

в) Збільшення числа працівників

г) Зниження цін на продукцію

17. Яка роль зворотного зв'язку у системі управління якістю?

а) Оцінка якості послуг

б) Зменшення чисельності персоналу

в) Підбір нових постачальників

г) Реклама нових товарів

18. Який етап є основним при впровадженні СУЯ у готельно-ресторанному господарстві?

а) Аналіз ризиків

б) Визначення цільової аудиторії

в) Розробка нових страв

г) Оцінка фінансових показників

19. Який стандарт використовується для управління безпечністю харчових продуктів у ресторанах?

а) ISO 22000

б) ISO 9001

в) HACCP

г) ISO 14001

20. Які показники використовуються для оцінки якості послуг у готельно-ресторанному господарстві?

а) Рівень задоволеності клієнтів

б) Кількість працюючих

в) Рівень прибутку

г) Час обслуговування

21. Який основний процес належить до системи управління якістю у готелях та ресторанах?

а) Контроль якості послуг

б) Виробництво продукції

в) Розробка нових страв

г) Закупівля сировини

22. Який метод використовується для контролю якості в готельно-ресторанному бізнесі?

а) Статистичний контроль якості

б) Візуальний контроль

в) Оцінка фінансових результатів

г) Підбір персоналу

23. Що таке аудит якості?

а) Перевірка відповідності процесів стандартам

б) Ротація кадрів

в) Визначення ціни на продукцію

г) Аналіз ринку

24. Які етапи включає процес постійного покращення в готельно-ресторанному господарстві?

а) Планування, виконання, перевірка, дії

б) Розширення асортименту

в) Аналіз витрат

г) Реклама нових товарів

25. Які види контролю якості використовуються в закладах громадського харчування?

а) Вхідний, операційний, остаточний контроль

б) Фінансовий контроль

в) Контроль постачальників

г) Рекламний контроль

26. Що означає НАССР?

а) Система аналізу небезпечних чинників та контролю критичних точок

б) Система управління якістю

в) Система контролю витрат

г) Система управління фінансами

27. Який з етапів є ключовим у впровадженні НАССР?

а) Ідентифікація небезпечних чинників

б) Закупівля сировини

в) Планування маркетингових кампаній

г) Оцінка конкурентоспроможності

28. Яка з наведених програм є частиною системи НАССР?

а) Програма контролю якості сировини

б) Програма зменшення витрат

в) Програма просування продукту

г) Програма фінансового аналізу

29. Яка мета впровадження системи НАССР в закладах громадського харчування?

а) Забезпечення безпеки харчових продуктів для споживачів

б) Зменшення витрат на виробництво

в) Збільшення обсягу продажів

г) Розширення асортименту

30. Які етапи входять до системи НАССР?

а) Аналіз небезпек, визначення критичних контрольних точок, встановлення меж

б) Аналіз ринку, планування бюджету, розробка маркетингової стратегії

в) Закупівля сировини, виробництво, продаж

г) Розробка нових страв, навчання персоналу, реклама