**Тестові завдання:**

**1. Кому належить вислів: «якість – властивість, яка реально задовольняє споживачів»?**

А) Каору Ісікава;

Б) Едвард Демінг;

В) Арманд Фейгенбаум;

Г) Філіп Кросбі.

**2. Хто визначив п’ять основних підходів до визначення поняття «якість» у своїй праці «Управління якістю: стратегічна та конкурентна перевага»:**

А) Едвард Демінг;

Б) Арманд Фейгенбаум;

В) Філіп Кросбі;

Г) Девід Гарвін.

**3. До основних ендогенних факторів, що впливають на якість продукції та послуг відносять:**

А) політичні, соціальні, правові, організаційні;

Б) екологічні, правові, економічні, культурні;

В) технічні, організаційні, економічні, суб'єктивні, інформаційні;

Г) демографічні, культурні, правові, політичні.

**4. Директивними настановами для створення технологій у сфері управління якістю є:**

А) міжнародні стандарти ІSО серії 9000

Б) міжнародні стандарти ІSО серії 14000

В) міжнародні стандарти ІSО серії 19000

Г) ІSО серії 22000

**5. Проблеми, які суттєво позначаються на створенні якісних послуг підприємств готельно-ресторанної індустрії:**

А) дискретність (перервність) виробництва послуг підприємств готельно-ресторанної індустрії;

Б) можливість повторного виробництва послуг на однаково високому рівні.

В) невідчутність споживаного продукту чи послуги;

Г) довгий термін окупності інвестицій.

**6. Поява перших принципів системи управління якістю датується:**

А)1905 роком;

Б)1872 роком;

В)1669 роком;

Г)1907 роком.

**7. Хто з вчених першими звернули увагу на організаційні питання управління якістю?**

А) А.Фейгенбаум;

Б) Е. Демінг та Дж. Джуран;

В) Ф. У. Тейлор;

Г) Е. Демінг та В. Шухарт.

**8. Відповідно до ISO серії 9000 системи менеджменту якості будуються на основі:**

А) 8 базових принципів;

Б) 7 базових принципів;

В) 12 базових принципів;

Г) 4 базових принципів.

**9. Які стандарти не входять до системи QHSE:**

А) ISO 9001:2008;

Б) ISO14001:2004;

В) OHSAS 18001:2007;

Г) BS 5750.

**10. У розвитку системи управління якістю можна виокремити:**

А) 6 послідовних етапів;

Б) 9 послідовних етапів;

В) 7 послідовних етапів;

Г) вірної відповіді немає