|  |
| --- |
| Державний університет «Житомирська політехніка»Факультет бізнесу та сфери обслуговуванняСпеціальність 073 «Менеджмент»Освітній ступінь «бакалавр» |
|  |  |

«Управління бізнес-процесами»

ТЕСТОВІ ЗАВДАННЯ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Текст завдання | Варіанти відповідей |
| Процесний підхід в управлінні організацією |
| 1. | Оволодіння змістом головних термінів теорії процесного підходу в управлінні організацією, набуття навичок формулювання, моделювання і документованого опису бізнес-процесів, застосування методик їх вимірювання, оцінки і регламентування в умовах конкретних виробничих ситуацій – це мета курсу: | А. «Управління бізнес-процесами»;Б. «Менеджмент»;В. «Маркетинг»;Г. «Управління проектами»;Д. Всі відповіді правильні. |
| 2. | Інформаційно-управлінська взаємодія між власниками і операторами бізнес-процесів, що спрямована на створення і виготовлення продукції (послуги), яка повністю задовольняє попередньо обумовлені потреби споживача при оптимальних затратах праці, матеріалів і енергії є об’єктом дисципліни:  | А. «Управління бізнес-процесами»;Б. «Менеджмент»;В. «Маркетинг»;Г. «Управління проектами»;Д. Всі відповіді правильні. |
| 3. | Проектування і побудова моделей управління підприємством як сукупністю взаємопов’язаних бізнес-процесів, документований опис бізнес-процесів, а також застосування інструментів, механізмів приживлення сутності процесного підходу в управління підприємством, створення передумов дієвого контролю, своєчасної і об’єктивної обробки даних, ідентифікації причин відхилень і концентрованого управлінського впливу на об’єкт управління є предметом дисципліни: | А. «Управління бізнес-процесами»;Б. «Менеджмент»;В. «Маркетинг»;Г. «Управління проектами»;Д. Всі відповіді правильні. |
| 4. | Отримання бажаного результату через управління діяльністю івідповідними ресурсами як процесами – це: | А. Системний підхід;Б. Процесний підхід;В. Процесуальний підхід;Г. Технічний підхід;Д. Всі відповіді правильні. |
| 5. | Зміст процесного підходу полягає в тім, що організація: | А. Розглядає свою діяльність з точки зору споживача, перетворює вимоги споживача у конкретні вимоги до продукції, послуги;Б. Ідентифікує ключові процеси, які впливають на якість продукції, послуги, визначає взаємозв’язок і взаємодію між ключовими процесами;В. Описує процеси через систему критеріїв і показників, виділяє ресурси для здійснення процесів;Г. Проводить постійне удосконалення процесів, реєструє результати моніторингу та удосконалення процесів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 6. | При застосуванні процесного підходу, як методу забезпечення життєдіяльності системи управління, важливо передбачати: | А. Розуміння і виконання вимог споживача;Б. Необхідність розгляду процесів з точки зору споживчої цінності, створюваної у продукті дії;В. Досягнення результативності і ефективності у робочих характеристиках процесів;Г. Постійне покращення процесів, що базується на об’єктивних даних отриманих внаслідок вимірювання стану їх протікання;Д. Всі відповіді правильні.  |
| Головні складові і опис бізнес-процесу |
| 7. | Система (сукупність взаємопов’язаних і взаємодіючих елементів) діяльності, яка використовує ресурси для перетворення «вхідних» потоків у «вихідні», а результатом процесу є продукція, що задовольняє попередньо обумовлені і очікувані потреби споживача – це: | А. Процес;Б. Процесний підхід;В. Бізнес-процес;Г. Управління бізнес-процесом;Д. Всі відповіді правильні.  |
| 8. | Будь-яка діяльність, завдяки якій «вхідні» потоки перетворюються у «вихідні» потоки шляхом використання ресурсів і застосування регламентованого управлінського впливу – це: | А. Процес;Б. Процесний підхід;В. Бізнес-процес;Г. Управління бізнес-процесом;Д. Всі відповіді правильні.  |
| 9. | Матеріали та інформація, трансформовані процесом з метою створення вихідних потоків – це: | А. Процес;Б. Вхідні потоки;В. Бізнес-процес;Г. Управління бізнес-процесом;Д. Вихідні потоки.  |
| 10. | Результат перетворення (трансформації) вхідних потоків – це: | А. Процес;Б. Вхідні потоки;В. Бізнес-процес;Г. Управління бізнес-процесом;Д. Вихідні потоки. |
| 11. | Вихідні потоки можуть містити: | А. Матеріальна складова, що відповідає вимогам;Б. Матеріальна складова, що не відповідає вимогам;В. Відходи;Г. Інформацію про зміст процесу (нематеріальна складова);Д. Всі відповіді правильні. |
| 12. | Фактори, що сприяють створенню вихідного потоку, але самі не трансформуються у вихідні потоки – це: | А. Процес;Б. Вхідні потоки;В. Бізнес-процес;Г. Ресурси процесу;Д. Вихідні потоки. |
| 13. | Особа, що управляє процесом – це: | А. Процес;Б. Вхідні потоки;В. Оператор процесу;Г. Ресурси процесу;Д. Вихідні потоки. |
| 14. | Особа, що несе повну відповідальність за процес – це: | А. Власник процесу;Б. Вхідні потоки;В. Оператор процесу;Г. Ресурси процесу;Д. Вихідні потоки. |
| 15. | Власник процесу забезпечуєнаступні дії: | А. Контролює, аналізує і покращує процес;Б. Планує і контролює діяльність, необхідну для задоволення потреб споживача процесу;В. Підтримує взаємодію з іншими власниками процесу;Г. Звітується перед керівництвом про ефективність процесу;Д. Всі відповіді правильні. |
| 16. | За структурою процеси класифікують: | А. Горизонтальні процеси;Б. Вертикальні процеси;В. Системні процеси;Г. Правильна відповідь не наведена;Д. Правильні відповіді А, Б. |
| 17. | Процеси, що обумовлюють і забезпечують виробництво продукції – це: | А. Горизонтальні процеси;Б. Вертикальні процеси;В. Системні процеси;Г. Правильна відповідь не наведена;Д. Правильні відповіді А, Б. |
| 18. | Процеси, що забезпечують управлінську діяльність компанії. Організація, у якій діяльність структурних підрозділів в цілому і персоналу зокрема підпорядкована створенню продукту, що має цінність для внутрішнього або зовнішнього споживача називається процесною організацією – це: | А. Горизонтальні процеси;Б. Вертикальні процеси;В. Системні процеси;Г. Правильна відповідь не наведена;Д. Правильні відповіді А, Б. |
| 19. | Будь-який бізнес-процес може містити в собі такі сукупності робіт: | А. Планування;Б. Здійснення діяльності;В. Реєстрація фактичної інформації;Г. Контроль та аналіз, прийняття рішень;Д. Всі відповіді правильні. |
| 20. | Візуальне відображення суб’єктивного бачення реально існуючих в організації сукупностей робіт при допомозі графічних, табличних і текстових засобів – це: | А. Моделювання бізнес-процесів;Б. Здійснення бізнес-процесів;В. Візуалізація бізнес-процесів;Г. Планування бізнес-процесів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 21. | Сукупність способів, з допомогою яких об’єкти реального світу і зв’язки між ними зображують у вигляді моделі – це: | А. Моделювання бізнес-процесів;Б. Здійснення бізнес-процесів;В. Візуалізація бізнес-процесів;Г. Планування бізнес-процесів;Д. Методологія створення бізнес-процесів. |
| 22. | Методологія функціонального моделювання за допомогою якої, досліджувана система відображується розробниками і аналітиками у вигляді набору взаємозалежних функціональних блоків – це: | А. Стандарт IDEF0;Б. Стандарт IDEF1;В. Стандарт IDEF1X;Г. Стандарт IDEF2;Д. Стандарт IDEF3. |
| 23. | Методологія моделювання інформаційних потоків усередині системи, що дозволяє відображати і аналізувати їх структуру, взаємозв'язки між ними – це: | А. Стандарт IDEF0;Б. Стандарт IDEF1;В. Стандарт IDEF1X;Г. Стандарт IDEF2;Д. Стандарт IDEF3. |
| 24. | Методологія побудови реляційних структур, яка відноситься до типу методологій «Сутність-взаємозв'язок» (ER – Entity-Relationship) і, як правило, використовується для моделювання реляційних баз даних, що мають відношення до розглянутої системи – це: | А. Стандарт IDEF0;Б. Стандарт IDEF1;В. Стандарт IDEF1X;Г. Стандарт IDEF2;Д. Стандарт IDEF3. |
| 25. | Методологія динамічного моделювання розвитку систем, яка передбачає алгоритми її комп'ютерної реалізації, що дозволяють перетворювати набір статичних діаграм у динамічні моделі, побудовані на базі «розфарбованих мереж Петрі» – це: | А. Стандарт IDEF0;Б. Стандарт IDEF1;В. Стандарт IDEF1X;Г. Стандарт IDEF2;Д. Стандарт IDEF3. |
| 26. | Методологія документування процесів, що відбуваються в системі (наприклад, при дослідженні технологічних процесів на підприємствах) за допомогою якою описують сценарій і послідовність операцій для кожного процесу – це: | А. Стандарт IDEF0;Б. Стандарт IDEF1;В. Стандарт IDEF1X;Г. Стандарт IDEF2;Д. Стандарт IDEF3. |
| 27. | Функціональний блок графічно зображують у вигляді …: | А. Прямокутника;Б. Трикутника;В. Кола;Г. Куба;Д. Ромба. |
| 28. | Персоніфікує собою окрему конкретну дію (процес) у рамках системи, що розглядається …: | А. Функціональний блок;Б. Інтерфейсна дуга;В. Декомпозиція;Г. Глосарій.Д. Всі відповіді правильні. |
| 29. | Верхня сторона функціонального блоку має значення: | А. «Регламентування» (Control);Б. «Вхід» (Input);В. «Вихід» (Output);Г. «Механізм» (Mechanism).Д. Всі відповіді правильні. |
| 30. | Ліва сторона функціонального блоку має значення: | А. «Регламентування» (Control);Б. «Вхід» (Input);В. «Вихід» (Output);Г. «Механізм» (Mechanism).Д. Всі відповіді правильні. |
| 31. | Права сторона функціонального блоку має значення: | А. «Регламентування» (Control);Б. «Вхід» (Input);В. «Вихід» (Output);Г. «Механізм» (Mechanism).Д. Всі відповіді правильні. |
| 32. | Нижня сторона функціонального блоку має значення: | А. «Регламентування» (Control);Б. «Вхід» (Input);В. «Вихід» (Output);Г. «Механізм» (Mechanism).Д. Всі відповіді правильні. |
| 33. | Відображає елемент системи, що трансформується функціональним блоком або впливає на функцію, відображену даним функціональним блоком …: | А. Функціональний блок;Б. Інтерфейсна дуга;В. Декомпозиція;Г. Глосарій.Д. Всі відповіді правильні. |
| 34. | Графічним відображенням інтерфейсної дуги є …: | А. Прямокутник;Б. Трикутник;В. Коло;Г. Куб;Д. Односпрямована стрілка. |
| 35. | Будь-який функціональний блок згідно з вимогами стандарту повинен мати: | А. Одну керуючу (регламентну) інтерфейсну дугу;Б. Одну вихідну інтерфейсну дугу;В. Дві вихідні інтерфейсні дуги;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді Б та В. |
| 36. | Дозволяє поступово і структуровано представляти модель системи у вигляді ієрархічної структури окремих діаграм, що робить її менш перевантаженою і легко засвоюваною – це …: | А. Функціональний блок;Б. Інтерфейсна дуга;В. Декомпозиція;Г. Глосарій.Д. Всі відповіді правильні. |
| Документування бізнес-процесів |
| 37. | До основних цілей управління документуванням процесів у організації відносяться: | А. Передача інформації;Б. Розповсюдження і збереження знань;В. Підтвердження виконання раніше запланованого;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 38. | Дані, що згруповані з певною упередженістю (ціллю) і містять в собі цінність з точки зору споживача – це: | А. Повідомлення;Б. База даних;В. Інформація;Г. Дані;Д. Всі відповіді правильні. |
| 39. | Помічені і зафіксовані факти, що не спонукають до активної дії – це: | А. Повідомлення;Б. База даних;В. Інформація;Г. Дані;Д. Всі відповіді правильні. |
| 40. | Інформація, що розміщена на певному носії – це: | А. Повідомлення;Б. База даних;В. Інформація;Г. Дані;Д. Документ. |
| 41. | Документи, що встановлюють вимоги до продукту, процесу – це …: | А. Повідомлення;Б. Нормативно-технічна документація;В. Інформація;Г. Дані;Д. Документ. |
| 42. | Документ, що містить дані про досягнуті результати або свідчення про здійснену дію – це: | А. Записи (протоколи);Б. Нормативно-технічна документація;В. Інформація;Г. Дані;Д. Документ. |
| 43. | В якості носіїв інформації можуть виступати: | А. Папір;Б. Магнітний носій;В. Електронний або магнітний комп’ютерний диск;Г. Фотографія; еталонний зразок;Д. Всі відповіді правильні. |
| 44. | Перелік і зміст документації має забезпечувати: | А. Ідентифікацію процесів, необхідних для ефективного впровадження системного управління бізнес-процесами;Б. Розуміння взаємодії між даними процесами;В. Документування процесів в обсягах, необхідних для їх ефективного функціонування і контролю;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 45. | Документація системи менеджменту якості має містити: | А. Документально оформлені заяви про політику і цілі у сфері якості, настанову з якості;Б. Документовані процедури, що обумовлені міжнародним стандартом;В. Документи, необхідні організації для забезпечення ефективного планування, роботи і управління її процесами;Г. Записи, що обумовлені міжнародним стандартом;Д. Всі відповіді правильні. |
| 46. | Документацію організації можна розділити на: | А. Документацію зовнішнього походження;Б. Документацію внутрішнього походження;В. Організаційну;Г. Розпорядчу;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 47. | Закони України, постанови уряду, державні і міжнародні стандарти, нормативні документи, довідники, правила експлуатації обладнання і механізмів підвищеної небезпеки і т.д. належать до: | А. Документації зовнішнього походження;Б. Документації внутрішнього походження;В. Організаційної документації;Г. Розпорядчої документації;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 48. | Документи, які створюються за організацією і надходять до організації із зовнішніх джерел – це: | А. Документація зовнішнього походження;Б. Документація внутрішнього походження;В. Організаційна документація;Г. Розпорядча документація;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 49. | Документи, створювані усередині організації для забезпечення її функціонування і документація створювана її співробітниками протягом трудової діяльності – це …: | А. Документація зовнішнього походження;Б. Документація внутрішнього походження;В. Організаційна документація;Г. Розпорядча документація;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 50. | Документацію внутрішнього походження поділяють на: | А. Регламентуючу документацію;Б. Інформативну документацію;В. Організаційну документацію;Г. Розпорядчу документацію;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 51. | Інструкції, положення, стандарти, регламенти, методики, плани, програми, договори, накази, розпорядження і т.д. відносяться до …: | А. Регламентуючої документації;Б. Інформативної документації;В. Організаційної документації;Г. Розпорядчої документації;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 52. | Документація, яка у процесі роботи змінюється (коректується) і призначена для керування подіями, роботами у процесі їх виконання. Такі документи створюють для забезпечення діяльності організації – це: | А. Регламентуюча документація;Б. Інформативна документація;В. Організаційна документація;Г. Розпорядча документація;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 53. | Акти, протоколи, довідки, звіти, сертифікати, результати перевірки і контролю, випробувань відносяться до …: | А. Регламентуючої документації;Б. Інформативної документації;В. Організаційної документації;Г. Розпорядчої документації;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 54. | Документи, які фіксують і зберігають інформацію, яка виникає протягом діяльності організації – це: | А. Регламентуюча документація;Б. Інформативна документація;В. Організаційна документація;Г. Розпорядча документація;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 55. | Документ, у якому описано порядок функціонування процесу N у цілому – це: | А. Регламент процесу;Б. Стандарт процесу;В. Технічні вимоги;Г. Виробничі вимоги;Д. Правильні відповіді А, Б та В.  |
| 56. | Регламент процесу містить наступну інформацію …: | А. Призначення процесу;Б. Власник процесу, виходи і споживачі процесу;В. Входи і ресурси процесу;Г. Показники процесу;Д. Всі відповіді правильні. |
| 57. | Ціль створення даного процесу, виконання основного завдання, виготовлення продукту, забезпечення попередньо обумовленим ресурсом основних процесів і т.д. – це …: | А. Призначення процесу;Б. Власник процесу;В. Входи і ресурси процесу;Г. Показники процесу;Д. Всі відповіді правильні. |
| 58. | Посадова особа, відповідальна за результат процесу, що має у своєму розпорядженні всі необхідні ресурси, інформацію про хід процесу і повноваження для керування процесом – це …: | А. Призначення процесу;Б. Власник процесу;В. Входи і ресурси процесу;Г. Показники процесу;Д. Всі відповіді правильні. |
| 59. | Перелік показників процесу, що сформульовані відповідно до форм збору даних та інформації про стан перебігу процесу, на основі яких власник процесу оцінює його хід і приймає управлінські рішення щодо його вдосконалення – це: | А. Регламентуюча документація;Б. Інформативна документація;В. Організаційна документація;Г. Розпорядча документація;Д. Документація процесу. |
| 60. | Перелік документів, що регламентують виконання всіх робіт, функцій, що входять до складу процесу, розподіл відповідальності посадових осіб, персоналу за їх виконання; порядок взаємодії, послідовність виконання робіт і функцій – це: | А. Економічних чинників розвитку;Б. Екологічних чинників розвитку;В. Соціальних чинників розвитку;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 61. | Перелік документів, необхідних для забезпечення ефективного планування, роботи і управління процесами включає: | А. Технічні вимоги;Б. Методичні вимоги;В. Робочі інструкції, креслення;Г. Інструкції з випробувань, карти процесів, блок-схеми процесів і/або опис процесів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 62. | Усі інші процеси організація має описувати із врахуванням факторів: | А. Вплив на якість продукції; Б. Ризик незадоволення споживачів;В. Законодавчі й/або нормативні вимоги; економічні ризики;Г. Результативність і ефективність; компетентність персоналу; складність процесів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 63. | Документ, який окрім звичайних посадових обов'язків, містить вимоги щодо регулярності аналізу інформації про хід процесу і прийняття управлінських рішень – це: | А. Технічні вимоги;Б. Методичні вимоги;В. Робочі інструкції, креслення;Г. Інструкції з випробувань, карти процесів;Д. Посадова інструкція власника процесу. |
| 64. | Документ, що описує порядок виконання окремих робіт – це …: | А. Інструкція із проведення окремих робіт;Б. Методичні вимоги;В. Робочі інструкції, креслення;Г. Інструкції з випробувань, карти процесів;Д. Посадова інструкція власника процесу. |
| Вимірювання і аналіз стану протікання процесів |
| 65. | Робота із графічними схемами процесів і з усією доступною інформацією про процеси, із показниками вимірювання процесів, їх порівняльний аналіз і т.д. – це: | А. Аналіз бізнес-процесів;Б. Аудит бізнес-процесів;В. Контроль бізнес-процесів;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 66. | Методики аналізу бізнес-процесів можна умовно розділити на: | А. Якісний аналіз;Б. Кількісний аналіз;В. Перспективний аналіз;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 67. | Методики якісного аналізу бізнес-процесів засновані на: | А. Аналізі суб'єктивних оцінок стану процесу персоналом організації і зовнішніми фахівцями;Б. Візуальному аналізі графічних схем процесів;В. Порівнянні процесу із окремими типовими вимогами;Г. Порівнянні темпів зростання зайнятості;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 68. | Вхідні дані для аналізу зі сторони керівництва містять інформацію: | А. Результати внутрішніх аудитів;Б. Зворотний зв'язок із споживачем;В. Ефективність функціонування процесів і відповідність продукту;Г. Дані про результати попереджуючих і коригуючих дій;Д. Всі відповіді правильні. |
| 69. | Вихідні дані аналізу вищим керівництвом повинні містити рішення і дії, що пов'язані із: | А. Вдосконаленням результативності системи менеджменту якості та її процесів;Б. Вдосконаленням продукту згідно з вимогами споживача;В. Рішеннями про перерозподіл ресурсів;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 70. | Будь-який бізнес-процес характеризують …: | А. Показники стану протікання процесу;Б. Показники продукту процесу;В. Показники задоволеності клієнтів процесу;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 71. | Числові величини, що характеризують результат виконання процесу (абсолютний обсяг послуг, обсяг послуг у порівнянні із замовленими або необхідними, кількість помилок і збоїв при наданні послуги, номенклатура наданих послуг номенклатура проданих послуг у співвідношенні до планової і т.д.) – це …: | А. Показники стану протікання процесу;Б. Показники продукту процесу;В. Показники задоволеності клієнтів процесу;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 72. | Дані, що характеризують ступінь задоволеності споживача результатами процесу (вихідним продуктом, послугою і т.д.) – це…:  | А. Показники стану протікання процесу;Б. Показники продукту процесу;В. Показники задоволеності клієнтів процесу;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 73. | Необхідно розрізняти …: | А. Внутрішнього споживача;Б. Зовнішнього (кінцевого) споживача;В. Лояльного споживача;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 74. | До показників тривалості виконання процесу відносяться: | А. Середній час виконання процесу в цілому;Б. Середній час простоїв;В. Середній час виконання окремих функцій процесу;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 75. | До технічних показників процесу належать …: | А. Кількість функцій процесу виконуваних на робочих місцях;Б. Чисельність персоналу процесу, у т.ч. керівників і спеціалістів;В. Кількість транзакцій за період;Г. Кількість автоматизованих робочих місць;Д. Всі відповіді правильні. |
| 76. | Серед показників затратності процесу виокремлюють: | А. Загальна собівартість процесу;Б. Показники собівартості складових процесу;В. Показники вартості продуктів процесу;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 77. | Витрати на оплату праці виконавців, амортизація обладнання та нематеріальних активів, витрати на тепло і енергоносії, витрати на забезпечення зв'язку відносяться до …: | А. Загальної собівартості процесу;Б. Показників собівартості складових процесу;В. Показників вартості продуктів процесу;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 78. | Вартість сировинних матеріалів і комплектуючих, витрати на оплату праці, амортизація обладнання відносяться до …: |  А. Загальної собівартості процесу;Б. Показників собівартості складових процесу;В. Показників вартості продуктів процесу;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 79. | До показників затратності, що будуть виконувати роль індикаторів поліпшення або погіршення процесу доцільно віднести: | А. Фонд заробітної плати;Б. Витрати на енергоносії;В. Витрати на ремонт і технічне обслуговування;Г. Втрати внаслідок дефектів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 80. | Серед показників якості процесу виділяють: | А. Ступінь дефектності продукції процесу;Б. Кількість повернень і рекламацій на продукцію процесу;В. Кількість скарг і рекламацій на якість обслуговування, що поступили від клієнтів;Г. Кількість некомплектних відвантажень (не відповідають специфікації);Д. Всі відповіді правильні. |
| 81. | Процес постійного поліпшення передбачає …: | А. Оцінку поточного стану процесу, аналіз наявних даних про функціонування процесу;Б. З’ясування проблем процесу та визначення сфери для поліпшення;В. Пошук можливих рішень і обрання найкращого з точки зору усунення проблеми, запобігання її повторному виникненню;Г. Реалізацію знайденого рішення, оцінку його результативності і ефективності;Д. Всі відповіді правильні. |
| Вимоги до процесу планування |
| 82. | Процес колективної розробки плану дій підприємства на майбутній період, у підсумковому результаті якого всі заходи господарської діяльності представляють у форматі бюджетів, що регламентують роботу структурних підрозділів (функціональних відділів, бізнес-процесів, центрів фінансової відповідальності) – це: | А. Планування;Б. Контроль;В. Аналіз;Г. Делегування;Д. Правильні відповіді А та Г. |
| 83. | Документований опис бажаного стану, результатів, яких прагнуть досягти – це: | А. Ціль;Б. Задача;В. Мета;Г. Програма;Д. Стратегія. |
| 84. | Формулювання цілі містить: | А. «Кінцевий результат», «вимога»;Б. «Індикатори успіху», «вимірність»;В. Дотації;Г. Кредити, квоти, страхування, екологічні податки;Д. Правильні відповіді А і Б. |
| 85. | Структурувати майбутнє підприємства (організації) на обумовлений період у термінах доходів/витрат із оптимальним досягненням цілей – це: | А. Ціль планування;Б. Задача планування;В. Мета планування;Г. Програма планування;Д. Стратегія планування. |
| 86. | Розробити план діяльності підприємства (організації), установивши таке співвідношення доходів і витрат, що дозволить отримати максимальний фінансовий результат для обумовлених обсягів господарської діяльності – це: | А. Ціль планування;Б. Завдання планування;В. Мета планування;Г. Програма планування;Д. Стратегія планування. |
| 87. | Порядок розробки планів (бюджетів), що визначає етапи роботи (формування, узгодження, твердження), учасників кожного етапу (посада і підрозділ), дії учасника (послідовність і терміни), джерела, форми отримання і передачі інформації – це: | А. Ціль планування;Б. Завдання планування;В. Регламент планування;Г. Програма планування;Д. Стратегія планування. |
| 88. | До етапів робіт, що визначають послідовність планування належать: | А. Формування;Б. Узгодження;В. Твердження;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 89. | Процес збору чи отримання вихідної інформації, складання розрахунку на її основі планових показників у заданому форматі і передача їх іншому виконавцю для продовження роботи на даному етапі чи виконавцю наступного етапу – це: | А. Формування як етап робіт планування;Б. Узгодження як етап робіт планування;В. Твердження як етап робіт планування;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 90. | Процес обговорення (зміни) показників підготовленого плану (бюджету) між двома і більш підрозділами (чи з вищестоящим керівництвом) з метою усунення можливих протиріч таким чином, щоб план відповідав можливостям та інтересам усіх сторін, що беруть участь у його виконанні, зберігаючи при цьому задану керівництвом цільову настанову – це: | А. Формування як етап робіт планування;Б. Узгодження як етап робіт планування;В. Твердження як етап робіт планування;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 91. | Процес прийняття керівництвом підготовлених і погоджених із всіма учасниками планів (бюджетів) підприємства шляхом перевірки на відповідність визначеним критеріям (цільовим настановам). Прийняті плани підписує Генеральний директор і вони стають директивними, затвердженими і обов'язковими для виконання структурними підрозділами – це: | А. Формування як етап робіт планування;Б. Узгодження як етап робіт планування;В. Твердження як етап робіт планування;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 92. | Система збалансованих показників ефективності дозволяє: | А. Чітко сформулювати стратегію і перевести її у площину конкретних стратегічних задач;Б. Керувати бізнесом, як єдиним цілим;В. Чітко і однозначно фіксувати цінність результатів праці кожного із членів команди і більш повно реалізувати потенціал команди;Г. Забезпечити адекватне сприйняття цілей і задач, що стоять перед кожним зокрема і командою в цілому;Д. Всі відповіді правильні. |
| 93. | Система збалансованих показників дозволяє планувати, оцінювати та вимірювати бізнес у площинах: | А. Фінансові результати;Б. Стан розвитку стосунків компанії із клієнтами;В. Стан протікання внутрішніх бізнес-процесів;Г. Стан розвитку персоналу;Д. Всі відповіді правильні. |
| Бізнес-процеси, що пов’язані зі споживачем |
| 94. | Ключовими передумовами успіху моделювання і актуалізації системи управління торговельною діяльністю можна вважати: | А. Централізація процесів, в яких можлива економія завдяки масштабу;Б. Стандартизація процесів, що виконуються на рівні філій;В. Тиражування взірців найкращої практики окремих торгових точок, що функціонують у мережі;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 95. | Функція «Управління категоріями» у роздрібній торговельній компанії передбачає бізнес-процеси: | А. Бізнес-планування і планування категорій;Б. Управляти асортиментом;В. Управляти виручкою і ціноутворенням;Г. Управляти просуванням товарів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 96. | Функція «Планування логістики» у роздрібній торговельній компанії передбачає бізнес-процеси: | А. Проектувати логістичну мережу;Б. Поповнити і розподілити запаси;В. Планувати транспортні перевезення;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 97. | Функція «Закупівлі» у роздрібній торговельній компанії передбачає бізнес-процеси: | А. Управляти взаємовідносинами із постачальниками;Б. Управляти замовленнями на поставку;В. Управляти імпортними закупівлями;Г. Управляти запасами;Д. Всі відповіді правильні. |
| 98. | Функція «Виконання логістики» у роздрібній торговельній компанії передбачає бізнес-процеси: | А. Управляти складськими місцями;Б. Виконувати транспортування;В. Здійснювати моніторинг логістичної мережі;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 99. | Функція «Управління продажами» у роздрібній торговельній компанії передбачає бізнес-процеси: | А. Управляти магазинами;Б. Управляти інтернет-торгівлею;В. Управляти лояльністю клієнтів;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 100. | Управлінські рішення щодо асортименту і планування обсягів продаж кожним магазином приймають, виходячи із …: | А. Поглибленого аналізу поведінки і уподобань споживача;Б. Розташування магазину, його формату;В. Сезонних коливань обсягів продажу та інших чинників;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 101. | Процеси формування баз даних, інформаційного забезпечення і підтримки логістичних, закупівельних процесів торгово-комерційної компанії мають забезпечувати: | А. Можливість вибору постачальників на основі звичайних і тендерних закупівель, а також інтернет-аукціонів, що дозволяє скоротити бюджет закупівель і отримати прозорий механізм аналізу пропозицій;Б. Наскрізне планування логістичних потоків, що дозволяє оптимізувати обсяги страхових запасів у всіх місцях зберігання, скоротити витрати на підтримання складських потужностей і зменшити транспортні видатки;В. Спільне з постачальниками планування поставок і транспортування, що скорочує обсяги страхових запасів і зменшує ризики невиконання поставок;Г. Оперативний облік зобов’язань постачальників за всіма договорами, що ведеться у єдиному інформаційному середовищі;Д. Всі відповіді правильні. |
| 102. | Функція «Управляти постачанням продукції» у роздрібній торговельній компанії передбачає бізнес-процеси: | А. Планувати поставки;Б. Оперативне управління поставками;В. Аналізувати виконані поставки;Г. Коригувати обслуговування;Д. Всі відповіді правильні. |
| 103. | Дані про міру задоволеності клієнта товаром (послугами) організації можна отримати за допомогою: | А. Анкетування представників клієнта, споживача або замовника згідно спеціально створених анкет;Б. Аналізу взаємин із клієнтами, споживачами і постачальниками на підставі власних даних, що сформовані у звітах операторів та власників процесів (непряма оцінка задоволеності);В. Аналізу продуктивності праці;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 104. | За допомогою непрямої оцінки ступінь задоволеності клієнта можна оцінити за показниками: | А. Зростання обсягу продажів продукції (послуг);Б. Тривалості ділових зв'язків;В. Кількість (відсоток) постійних клієнтів;Г. Кількість претензій, рекламацій, скарг, зауважень;Д. Всі відповіді правильні. |
| Модель бізнес-процесу «Фінансовий аналіз і облік» |
| 105. | Управлінська технологія, заснована на розподілі відповідальності через фінансову складову діяльності компанії – це: | А. Ліцензування;Б. Бюджетування;В. Фінансування;Г. Контролінг;Д. Правильні відповіді А, Б та В.  |
| 106. | Система фінансової планово-звітної документації (бюджетів) компанії у різних сферах його діяльності, підрозділів, центрів фінансової відповідальності – це: | А. Бюджетна структура підприємства;Б. Фінансова структура підприємства;В. Управлінська структура підприємства;Г. Організаційна структура підприємства;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 107. | Робочий орган, що здійснює загальне керівництво процесом бюджетування, розробки його методичного забезпечення і регламенту, узагальнення даних окремих бюджетів, підготовки спільно із відповідними функціональними підрозділами проектів бюджетів і зведеного бюджету і надання його на затвердження керівництву – це: | А. Бюджетний комітет;Б. Бюджетний регламент;В. Бюджетний моніторинг;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 108. | Затверджена процедура розробки бюджету, що включає зведення положень про основні бюджети (про зведений бюджет, бюджети продажів, виробництва, запасів, витрат, доходів і витрат, грошового потоку і ін.), про порядок обміну інформацією між функціональними підрозділами, контролю і оцінки виконання бюджету і стимулювання його виконання – це: | А. Бюджетний комітет;Б. Бюджетний регламент;В. Бюджетний моніторинг;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 109. | При впровадженні моделі бюджетування компанія одержує гнучку систему керування витратами і доходами в розрізі: | А. Підрозділів (центрів відповідальності);Б. Бюджетних статей;В. Сфер діяльності;Г. Проектів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 110. | Укрупнена організаційно-фінансова модель бюджетування включає: | А. Перелік центрів відповідальності, в розрізі яких передбачається формувати бюджет;Б. Номенклатуру продукції, яку плануватимуть при розробці бюджетів продажів і виробництва;В. Кошторис;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 111. | Бюджет доходів підприємства може включати: | А. Бюджет доходів від реалізації по основній діяльності;Б. Бюджет надходжень від фінансової діяльності;В. Бюджет надходжень від інвестиційної діяльності;Г. Бюджет вирахувань із доходу;Д. Всі відповіді правильні. |
| 112. | Бюджет забезпечення продаж підприємства може включати: | А. Бюджет продаж продукції за основною діяльністю;Б. Бюджет продаж за іншими видами діяльності;В. Бюджет продаж основних засобів;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 113. | Бюджет забезпечення виробництва підприємства може включати: | А. Бюджет потреб виробництва (сировина до переробки та матеріали);Б. Бюджет поставок ТМЦ;В. Бюджет поставок з інших видів діяльності;Г. Бюджет закупок основних засобів;Д. Всі відповіді правильні. |
| 114. | Впровадження моделі бюджетування передбачає таку послідовність дій: | А. Складання прогнозу продаж; складання прогнозу виробництва; складання прогнозу капіталовкладень;Б. Складання прогнозів підрозділів; бюджетний комітет одержує прогнози; бюджетний комітет складає основний бюджет;В. Бюджетний комітет затверджує окремі бюджети;звіт про відхилення складається регулярно;Г. Визначається коригувальна дія; виконується коригувальна дія;Д. Всі відповіді правильні. |
| 115. | Бюджетування здійснюють у розрізі …: | А. Центрів відповідальності;Б. Центрів бюджетування;В. Центрів витрат;Г. Правильні відповіді А та Б;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 116. | Які бізнес-процеси зв’язані у взаємоузгоджений за змістом і послідовністю ланцюжок? | А. «Управляти постачальниками»;Б. «Управляти асортиментом»;В. «Управляти збереженням товару», «управляти платежами»;Г. «Управляти обслуговуванням і забезпеченням клієнтів»;Д. Всі відповіді правильні. |
| 117. | Передбачення майбутніх обсягів реалізації продукції або послуг – це: | А. Прогноз продажу;Б. Бюджет виробництва;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Всі відповіді правильні. |
| 118. | Плановий документ, у якомувідображено витрати на оплату праці, необхідні для виробництва товарів або послуг за бюджетний період – це: | А. Прогноз продажу;Б. Бюджет виробництва;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Всі відповіді правильні. |
| 119. | Плановий документ, що відображає накладні витрати,пов’язані із виробництвом продукції (послуг) у бюджетному періоді – це …: | А. Прогноз продажу;Б. Бюджет виробництва;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Всі відповіді правильні. |
| 120. | Плановий документ, що відображає прогнозованівитрати на збут продукції у бюджетному періоді із врахуванням бюджету продажу – це …: | А. Прогноз продажу;Б. Бюджет виробництва;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Бюджет комерційних витрат. |
| 121. | Документ, що відображаєочікувані витрати на управління та обслуговування підприємства загалом – це: | А. Бюджет загальних та адміністративних витрат;Б. Бюджет виробництва;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Бюджет комерційних витрат. |
| 122. | Документ, що містить прогнозний розрахунок собівартості продукції, що планують виготовити в бюджетному період – це: | А. Бюджет собівартості виготовленої продукції;Б. Бюджет виробництва;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Бюджет комерційних витрат. |
| 123. | Документ, що визначає кількість іноменклатуру матеріалів, необхідних для виконання виробничої програми бюджетного періоду – це …: | А. Бюджет собівартості виготовленої продукції;Б. Бюджет прямих матеріальних затрат;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Бюджет комерційних витрат. |
| 124. | Скоординований для всіх підрозділів або функцій планроботи організації в цілому – це …: | А. Бюджет собівартості виготовленої продукції;Б. Загальний бюджет;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Бюджет комерційних витрат. |
| 125. | Загальний бюджет складається з: | А. Операційного бюджету;Б. Фінансового бюджету;В. Допоміжного бюджету;Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 126. | Сукупність бюджетів затрат i доходів, які слугують основоюдля складання бюджету прибутку – це …: | А. Бюджет собівартості виготовленої продукції;Б. Операційний бюджет;В. Бюджет прямих витрат на оплату праці;Г. Бюджет виробничих витрат;Д. Бюджет комерційних витрат. |
| 127. | До операційних бюджетів належать: | А. Бюджет продаж, бюджет виробництва, бюджет прямих матеріальних затрат;Б. Бюджет прямих витрат на оплату праці;В. Бюджет виробничих накладних затрат;Г. Бюджет управлінських витрат;Д. Всі відповіді вірні. |
| 128. | Сукупність бюджетів, які відображають заплановані кошти і фінансовий стан підприємства – це …: | А. Бюджет продаж, бюджет виробництва, бюджет прямих матеріальних затрат;Б. Бюджет прямих витрат на оплату праці;В. Бюджет виробничих накладних затрат;Г. Бюджет управлінських витрат;Д. Фінансовий бюджет. |
| 129. | Фінансовий бюджет складається із: | А. Бюджет доходів та витрат;Б. Бюджету руху грошових коштів;В. Бюджетного балансу;Г. Інвестиційного бюджету;бюджету руху дебіторської та кредиторської заборгованості;Д. Всі відповіді вірні. |
| 130. | До критеріїв, що характеризують фінансовий стан бізнесу відносяться: | А. Дохід;Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 131. | Сума коштів, що поступила у компанію за звітний період у готівковій та безготівковій формі – це: | А. Дохід;Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 132. | Різниця між сумою доходів компанії та затратами, що виникли у звітному періоді – це: | А. Дохід;Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 133. | Відношення суми прибутку до суми доходів (затрат) у звітному періоді – це: | А. Дохід;Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Правильні відповіді А і Б;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 134. | Характеристика майна підприємства, що гарантує йому платоспроможність – це: | А. Дохід;Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Фінансова стійкість;Д. Правильні відповіді А, Б і В. |
| 135. | Здатність окремих видів майнових цінностей швидко і без значних втрат своєї вартості перетворюватися у грошові кошти – це: | А. Дохід;Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Фінансова стійкість;Д. Ліквідність. |
| 136. | Показник, що дає загальну оцінку ліквідності активів, показуючи, скільки гривень поточних активів підприємства припадає на 1 гривню поточних зобов’язань – це: | А. Коефіцієнт поточної ліквідності (коефіцієнт покриття поточних зобов’язань);Б. Прибуток;В. Рентабельність доходів (затрат);Г. Фінансова стійкість;Д. Ліквідність. |
| Моделювання бізнес-процесу «управляти виробництвом» |
| 137. | Сукупність способів, за допомогою яких процес праці спочатку розділяють на окремі робочі задачі, а потім досягають координації дій виконавців для вирішення завдань – це: | А. Організаційна структура;Б. Організаційна модель;В. Функціональна модель;Г. Інформаційна модель;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 138. | Розподіл відповідальності і повноважень усередині організації, що зображується, як правило, у вигляді органіграми – графічної схеми, елементами якої є ієрархічно впорядковані організаційні одиниці (підрозділи, посадові позиції) – це: | А. Організаційна структура;Б. Організаційна модель;В. Функціональна модель;Г. Інформаційна модель;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 139. | Візуальна схема зв’язків між підрозділами відповідно до виду виконуваних ними робіт і які підпорядковані функціональним керівникам – це: | А. Організаційна структура;Б. Організаційна модель;В. Функціональна модель;Г. Інформаційна модель;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 140. | Сукупність інформації, що характеризує істотні властивості і стан об'єкта, процесу, явища, а також його взаємозв'язки із зовнішнім оточенням – це: | А. Організаційна структура;Б. Організаційна модель;В. Функціональна модель;Г. Інформаційна модель;Д. Правильні відповіді А, Б та В. |
| 141. | Дохід, виробнича собівартість, повна собівартість, рентабельність доходу, фінансова самостійність, величина дебіторської і кредиторської заборгованості – це: | А. Фінансові результати;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Швидкість обробки інформації;Г. Використання обладнання;Д. Зручність обслуговування. |
| 142. | Повний час виконання замовлення, тривалість виконання окремих процесів, час «пролежування» робіт в очікуванні черги, відхилення тривалості виробничого циклу і його окремих процесів від планових параметрів – це: | А. Фінансові результати;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Швидкість обробки інформації;Г. Використання обладнання;Д. Зручність обслуговування. |
| 143. | Тривалість простою обладнання із-за поломок, використання потужності обладнання, коефіцієнт оновлення обладнання – це: | А. Фінансові результати;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Швидкість обробки інформації;Г. Використання обладнання;Д. Зручність обслуговування. |
| 144. | Простота оформлення і швидкість виконання замовлень, гарантійний ремонт – це: | А. Фінансові результати;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Швидкість обробки інформації;Г. Використання обладнання;Д. Зручність обслуговування. |
| 145. | Зниження числа дефектів, зменшення потреби в ремонті, відсоток дефектної продукції від її загального обсягу – це: | А. Висока якість продукції;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Швидкість обробки інформації;Г. Використання обладнання;Д. Зручність обслуговування. |
| 146. | Доля доходу від реалізації нової продукції у сумарному доході, розробка нових моделей із сучасним дизайном, але в ціновій ніші, що відповідає середньому рівню достатку, дає можливість задовольнити смаки і запити всіх верств населення, а це, у свою чергу, сприяє утвердженню позитивної репутації у споживачів – це: | А. Висока якість продукції;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Швидкість обробки інформації;Г. Використання обладнання;Д. Розширення асортименту. |
| 147. | Плинність персоналу, динаміка зміни розміру оплати праці, інноваційність пропозицій з вдосконалення виробництва, дотримання правил внутрішнього розпорядку і т.д. – це: | А. Висока якість продукції;Б. Тривалість виробничого циклу;В. Розвиток персоналу;Г. Використання обладнання;Д. Розширення асортименту. |
| 148. | Процес «Управляти персоналом» можна уявити як сукупність таких під-процесів (організаційно-управлінських дій): | А. Визначити необхідний рівень компетенції персоналу;Б. Провести відбір і залучення нового персоналу;В. Повести атестацію, ротацію і звільнення персоналу;Г. Провести навчання персоналу;Д. Всі відповіді правильні. |
| 149. | Процедура «Провести навчання персоналу» передбачає: | А. Ідентифікацію цілей проведення навчання і підготовки;Б. Розробку і затвердження програм і методів проведення навчання і підготовки;В. Ідентифікацію необхідних ресурсів і необхідної внутрішньої підтримки;Г. Ідентифікацію методів оцінювання підвищення компетентності працівників;Д. Всі відповіді правильні. |
| 150. | Процес навчання і підготовки персоналу у собі містить: | А. Вступний курс для нових працівників;Б. Періодичні програми підвищення кваліфікації для вже підготовлених працівників;В. Вивчення політики і цілей організації;Г. Поінформування персоналу щодо організаційних змін та бачення майбутнього організації;Д. Всі відповіді правильні. |