

5 -й вариант - Тест по УК

1	Процесс-
	а) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы
	б) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов
	в) скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией
2	Принцип объективности управления -
	а) использование объективных закономерностей
	б) информированность о степени достижения заданной цели управления
	в) позитивное воздействие на ведущее звено в соответствии с целями организации
3	Повысить удовлетворенность потребителей, возможно если:
	а) разработать новые услуги
	б) снизить стоимость несоответствия
	в) снизить стоимость соответствия
4	Качество требуемое пользователем
	а) уровень качества, достигнутого поставщиком услуг, измеренный на основании статистических данных
	б) оценивается с помощью опросов потребителей услуги и из собственных заявлений
	в) уровень качества определенной услуги требуемый или предпочитаемый пользователем
5	Диаграмма по данным, полученным в результате сортировки согласно критериям или переменным
	а) гистограмма
	б) стратификация
	в) причинно-следственная диаграмма
6	Инструмент, позволяющий спланировать оптимальные сроки выполнения работ
	а) диаграмма связей
	б) стрелочная диаграмма
	в) диаграмма сродства
7	Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (записи, отчеты о фактическом состоянии дел и другая верифицируемая информация) и объективного их оценивания с целью установить степень выполнения согласованных критериев аудита (установленных политики, процедур или требований)
	а) аудит
	б) бенчмаркинг
	в) управление по видам деятельности (ABM)

8	Лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи
	а) оператор связи
	б) абонент
	в) пользователь услуг телефонной связи
9	Деятельность оператора (операторов) связи по приему и передаче данных
	а) услуга передачи данных (услуга службы передачи данных)
	б) техническая поддержка
	в) коммерческая поддержка
10	Деятельность оператора связи по руководству и управлению организацией применительно к качеству включает
	а) продажу услуги
	б) разработку политики в области качества
	в) составление счетов за состоявшиеся разговоры
11	Выявление, понимание и менеджмент взаимосвязанных процессов как системы содействуют повышению результативности и эффективности организации при достижении ее целей
	а) процессный подход
	б) системный подход к менеджменту
	в) взаимовыгодные отношения с поставщиками
12	В каком году была создана Международная организация по стандартизации, ИСО?
	а) 1926
	б) 1936
	в) 1946