

6 -й вариант - Тест по УК

1		Возможность
	а)	общие намерения и направление деятельности организации в области качества официально сформулированные высшим руководством
	б)	восприятие потребителями степени выполнения их требований
	в)	способность организации, системы или процесса производить продукцию, которая будет соответствовать требованиям к этой продукции
2		Принцип обратной связи в управлении -
	а)	информированность о степени достижения заданной цели управления
	б)	всесторонняя проработка принимаемых решений, анализ всех возможных вариантов их реализации, координацию усилий на различных направлениях и уровнях
	в)	достижение поставленной цели в возможно более короткий срок и при наименьших затратах материальных средств и человеческой энергии
3		Внедрение новых услуг позволит повысить удовлетворенность потребителей, если эти услуги:
	а)	с низким качеством
	б)	улучшенные
	в)	уникальные
4		Качество предложенное поставщиком услуг
	а)	ожидаемый уровень качества, предлагаемого пользователю поставщиком услуг
	б)	оценивается с помощью опросов потребителей услуги и из собственных заявлений
	в)	уровень качества, достигнутого поставщиком услуг, измеренный на основании статистических данных
5		Диаграмма, на которой характеристика услуги, продукта, процесса изображается в виде прямой горизонтальной стрелки факторы - наклонными стрелками.
	а)	диаграмма Парето
	б)	причинно-следственная диаграмма
	в)	гистограмма
6		Инструмент, обеспечивающий наглядное отображение этапов процесса
	а)	диаграмма связей
	б)	технологическая карта
	в)	дом качества
7		Метод управления, предусматривающий перевод стратегических целей организации в конкретные мероприятия и оценку их результатов с помощью ключевых показателей эффективности
	а)	бенчмаркинг
	б)	управление по видам деятельности (ABM)

	в)	управление на основе системы сбалансированных показателей (BSC)
8		<p>Предоставление абоненту:</p> <ul style="list-style-type: none"> • а) междугородных соединений по сети фиксированной телефонной связи для: • - передачи голосовой информации; • - передачи факсимильных сообщений; • - передачи данных; • б) доступа к услугам связи сети связи общего пользования, кроме услуг местной и внутризоновой телефонной связи; • в) доступа к системе информационно-справочного обслуживания
	а)	обязан обеспечить ФЗ "О связи"
	б)	обязан обеспечить исполнитель (оператор) при оказании услуги "Междугородная телефонная связь"
	в)	обязана обеспечить служба коммерческой поддержки
9		Оконечное оборудование, являющееся источником данных или получателем данных, или тем и другим (например, ЭВМ). не входит в состав сети передачи данных. Могут выступать также серверы телеслужб, присоединенные к сети передачи данных или к каналам передачи данных, организованным на неспециализированной сети электросвязи
	а)	точки доступа к службе передачи данных оператора связи
	б)	сеть передачи данных (сеть данных)
	в)	оконечное оборудование данных
10		Политика управления качеством это
	а)	улучшение качества
	б)	привлечение инвестиций, направленных на улучшение качества без увеличения тарифов
	в)	реализация проекта решений
11		Постоянное улучшение деятельности организации в целом следует рассматривать как
	а)	принятие решений, основанное на фактах
	б)	системный подход к менеджменту
	в)	ее неизменную цель
12		В каком году был основан Международный союз электросвязи, МСЭ?
	а)	1845
	б)	1865
	в)	1885