**Тема 6. Проектування промислового продукту**

**Тема 7. Проектування послуг та вибір процесу обслуговування**

**1. Що являє собою технологія:**

1. Засіб перетворення вхідних елементів

2. Метод перетворення ресурсів операційної системи, у процесі якого створюється товар або послуга для споживача

3. Вихідні елементи (кінцеві результати) операційної системи

4. Засіб перетворення вхідних елементів операційної системи

**2. Які критерії беруться до уваги при проектуванні виробів?**

1. Виробнича потужність, економічна ефективність, гнучкість, надійність, стандартизація, безпечність та промислова санітарія й гігієна

2. Вартість; якість; економічність, надійність, простота та строк експлуатації; розмір, потужність й міцність; безпечність експлуатації

3. Тип трансформуючої підсистеми; методи розробки; рівень механізації та автоматизації; ступінь спеціалізації праці працівників

4. Вартість; якість; економічність, надійність та строк експлуатації; розмір, потужність й міцність

**3. Який метод враховує розташування вже існуючих об’єктів, відстань між ними й обсяги товарів, що транспортуються називається?**

1. Лінійне програмування

2. Метод «центра ваги»

3. Фактор-рейтингові системи

4. Автоматизація системи

**4. Які існують способи розміщення устаткування?**

1. Функціональне (технологічне) розміщення

2. Розміщення за видами продуктів

3. Розміщення за групами операцій (технологій)

4. Усі вищеназвані

**5. Що не відноситься до головних переваг створення великих централізованих підприємств?**

1. Потребується менша інфраструктура для підтримання діяльності

2. Централізація потребує менших витрат, пов’язаних із транспортуванням

3. Такими підприємствами легше та ефективніше керувати

4. Спрощуються та є надійнішими комунікації

**6. Для забезпечення якнайменшої вартості при проектуванні продукції (послуг) застосовують:**

1. Фактор-рейтинговий аналіз систем

2. Метод «центра ваги»

3. Функціонально-вартісний аналіз

4. Аналіз беззбитковості

**7. Що не слід враховувати при складанні плану розміщення устаткування?**

1. Доступний простір

2. Безпека

3. Доступ

4. Плинність кадрів

**8. Функціональне (технологічне) розміщення – це:**

1. Приписування устаткування і робочої сили до якогось одного продукту

2. Групування устаткування, що виконує схожі функції

3. Групування продуктів за технологічними комірками, ґрунтуючись на схожості їхніх технологічних процесів

4. Розміщення устаткування за принципом обслуговування нерухомого майна

**9. Чим характеризується ступінь контакту в сервісній матриці, реагуюча система?**

1. Системою, що припускає фізичне відділення процесу обслуговування від клієнта

2. Системою, у яку клієнт може проникнути, подзвонивши по телефону або за допомогою особистого контакту

3. Системою, що характеризується присутністю клієнта і негайною реакцією на його потреби

4. Жодна відповідь не є правильною

**10. При якому ступені контакту клієнта і системи, продуктивність обслуговування знижується?**

1. Безпосередня участь в обслуговуванні

2. Часткова присутність

3. Телефонні контакти

4. Поштові контакти

**11. Що характерно сервісній системі с високим ступенем контакту з клієнтом?**

1. Клієнт включається в робочий графік і його потрібно обов’язково обслужити

2. Обслуговування бажано здійснювати поблизу від постачальників

3. Клієнт не залучений у більшість етапів обробки документів

4. Основний персонал повинен мати тільки професійні навички

**12. При якому ступені контакту з клієнтом операційна система буде працювати більш ефективно?**

1. Телефонні контакти

2. Поштові контакти

3. Особиста присутність

4. Безпосередня участь в обслуговуванні