

**ТЕСТИ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ ОДЕРЖАНИХ ЗНАТЬ
З ДИСЦИПЛІНИ «ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ І ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ
ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ»**

1. Основні зміни управлінського характеру, які може викликати впровадження інформаційних систем менеджменту в діяльність організації:

- а) можливість більш ретельного аналізу інформації у процесі підготовки та прийняття управлінських рішень;
- б) можливість більш ретельного аналізу індивідуальних управлінських комунікацій в комунікативному каналі особистого спілкування;
- в) зміни в оплаті праці керівників організації;
- г) зміни в тривалості робочого часу керівників організації.

2. Принцип безперервності розвитку інформаційних систем передбачає:

- а) постійне вдосконалення всіх видів забезпечення їх розвитку;
- б) передбачає безперервне встановлення нових параметрів розвитку ІС;
- в) стійкий розвиток ІС без врахування негативного впливу зовнішнього середовища;
- г) оперативне розв'язання поточних задач підприємства.

3. Який принцип функціонування інформаційних систем передбачає, що вони повинні ефективно виконувати основні функції незалежно від впливу внутрішніх і зовнішніх впливів?

- а) принцип безперервності розвитку;
- б) принцип системного підходу;
- в) принцип стійкості;
- г) принцип еволюційності.

4. Інтеграція сучасних інформаційних технологій в процеси управління підприємством сприяє наступному:

- а) підвищенню престижу керівників підприємства;
- б) підвищенню творчого та інноваційного потенціалу організації;
- в) розвитку організаційної культури підприємства;
- г) підвищенню ролі спеціалістів з управління персоналом.

5. Основна мета функціонування сучасних ІСМ:

- а) повна автоматизація діяльності керівників у процесах прийняття рішень;
- б) вирішення рутинних проблем на підприємстві;
- в) перетворення вхідних даних, інформації та знань в управлінську інформацію, яка може використовуватися в процесах управління;
- г) отримання бухгалтерських звітів та формування графіків роботи.

6. Організаційне забезпечення інформаційної системи менеджменту (ІСМ) – це сукупність інформації, яка:

- а) визначає технологічну послідовність інформаційних процедур в середовищі ІСМ;
- б) регламентує діяльність персоналу в середовищі ІСМ;
- в) визначає сукупність функцій ІСМ;
- г) регламентує правове забезпечення результатів функціонування ІСМ.

7. Із впровадженням інформаційних систем менеджменту в діяльність підприємства відбуваються зміни економічного характеру, до них належить:

- а) автоматизація комерційних розрахунків з клієнтами;
- б) збільшення загальних витрат у сфері управління якістю збуту продукції;
- в) оптимізація товарних запасів;
- г) оптимізація організаційної структури управління підприємства.

8. Інформаційна система – це:

- а) комп'ютерна мережа, що охоплює мегаполіси, регіони або держави;

- б) сукупність організаційних і технічних засобів для збереження та обробки інформації з метою забезпечення інформаційних потреб користувачів;
- в) сукупність правил, процедур і технічної інфраструктури, що забезпечує переказ вартості від одного економічного суб'єкта іншому;
- г) система обміну і обробки повідомлень, передачі фінансових документів між клієнтами і банками.

9. Сутність принципу відповідності функціонування інформаційних систем:

- а) витрати на обробку інформації в ІС повинні бути менші за економічний виграш при використанні цієї інформації;
- б) ІС повинна забезпечувати функціонування об'єкта із заданою ефективністю за кількісними та якісними критеріями;
- в) однократне введення інформації в ІС та її багаторазове, багатоцільове використання;
- г) безперервна робота ІС з виявлення та виправлення помилок у даних і процесах їхньої обробки.

10. Сутність принципу регламентності функціонування інформаційних систем:

- а) витрати на обробку інформації в ІС повинні бути менші за економічний виграш при використанні цієї інформації;
- б) ІС повинна забезпечувати функціонування об'єкта із заданою ефективністю за кількісним критерієм;
- в) більша частина інформації в ІС надходить та обробляється за розкладом, з певною періодичністю;
- г) однократне введення інформації в ІС та її багаторазове, багатоцільове використання.

11. Сутність принципу самоконтролю функціонування інформаційних систем:

- а) витрати на обробку інформації в ІС повинні бути менші за економічний виграш при використанні цієї інформації;
- б) ІС повинна забезпечувати функціонування об'єкта із заданою ефективністю за кількісним критерієм;
- в) однократне введення інформації в ІС та її багаторазове, багатоцільове використання;
- г) безперервна робота ІС з виявлення та виправлення помилок у даних і процесах їхньої обробки.

12. Сутність принципу інтегральності функціонування інформаційних систем:

- а) однократне введення інформації в ІС та її багаторазове, багатоцільове використання;
- б) витрати на обробку інформації в ІС повинні бути менші за економічний виграш при використанні цієї інформації;
- в) ІС повинна забезпечувати функціонування об'єкта із заданою ефективністю за кількісним критерієм;
- г) безперервна робота ІС з виявлення та виправлення помилок у даних і процесах їхньої обробки.

13. Сутність принципу адаптивності функціонування інформаційних систем:

- а) витрати на обробку інформації в ІС повинні бути менші за економічний виграш при використанні цієї інформації;
- б) здатність ІС змінювати свою структуру і закон поведінки для досягнення оптимального результату при зовнішніх умовах, що змінюються;
- в) однократне введення інформації в ІС та її багаторазове, багатоцільове використання;
- г) безперервна робота ІС з виявлення та виправлення помилок у даних і процесах їхньої обробки.

14. Сутність принципу економічності функціонування інформаційних систем:

- а) витрати на обробку інформації в ІС повинні бути менші за економічний виграш при використанні цієї інформації;
- б) ІС повинна забезпечувати функціонування об'єкта із заданою ефективністю за кількісними та якісними критеріями;
- в) однократне введення інформації в ІС та її багаторазове, багатоцільове використання;
- г) безперервна робота ІС з виявлення та виправлення помилок у даних і процесах їхньої обробки.

15. Масштабність корпоративної інформаційної системи означає, що:

- а) прикладна програма повинна працювати на кількох інтегрованих платформах з однаковим інтерфейсом і логікою роботи;
- б) всі бізнес-процеси, що відбуваються в корпорації як в країні базування, так і приймаючих країнах, охоплені ІС;

- в) дані чи запити, що поступають з клієнтських машин, розподіляються між кількома серверами, що збільшує пропускну здатність для користувача і дає можливість багатоцільової роботи;
- г) існує можливість роботи в мережах, до яких входять комп'ютери, що працюють під управлінням різних операційних систем або побудовані на різних обчислювальних платформах.

16. Багатоплатформність корпоративної інформаційної системи означає, що:

- а) прикладна програма повинна працювати на кількох інтегрованих платформах з однаковим інтерфейсом і логікою роботи;
- б) всі бізнес-процеси, що відбуваються в корпорації як в країні базування, так і приймаючих країнах, охоплені ІС;
- в) дані чи запити, що поступають з клієнтських машин, розподіляються між кількома серверами, що збільшує пропускну здатність для користувача і дає можливість багатоцільової роботи;
- г) існує можливість роботи в мережах, до яких входять комп'ютери, що працюють під управлінням різних операційних систем або побудовані на різних обчислювальних платформах.

17. Робота в неоднорідному обчислювальному середовищі корпоративної інформаційної системи означає, що:

- а) прикладна програма повинна працювати на кількох інтегрованих платформах з однаковим інтерфейсом і логікою роботи;
- б) всі бізнес-процеси, що відбуваються в корпорації як в країні базування, так і приймаючих країнах, охоплені ІС;
- в) дані чи запити, що поступають з клієнтських машин, розподіляються між кількома серверами, що збільшує пропускну здатність для користувача і дає можливість багатоцільової роботи;
- г) існує можливість роботи в мережах, до яких входять комп'ютери, що працюють під управлінням різних операційних систем або побудовані на різних обчислювальних платформах.

18. Розподілені обчислення як одна з вимог до корпоративної інформаційної системи означає, що:

- а) прикладна програма повинна працювати на кількох інтегрованих платформах з однаковим інтерфейсом і логікою роботи;
- б) всі бізнес-процеси, що відбуваються в корпорації як в країні базування, так і приймаючих країнах, охоплені ІС;
- в) дані чи запити, що поступають з клієнтських машин, розподіляються між кількома серверами, що збільшує пропускну здатність для користувача і дає можливість багатоцільової роботи;
- г) існує можливість роботи в мережах, до яких входять комп'ютери, що працюють під управлінням різних операційних систем або побудовані на різних обчислювальних платформах.

19. Основними принципами новітніх інформаційних технологій є:

- а) відкритість доступу до будь-якої комерційної інформації;
- б) зручність виконання операцій для користувача;
- в) максимальні витрати ручної роботи, пов'язані з обробкою інформації;
- г) можливість перевірки повноти та коректності розрахунків на ЕОМ.

20. Електронний обмін даними – це:

- а) система передачі фінансових документів між клієнтами і банками;
- б) міжкомп'ютерний обмін діловими, комерційними та фінансовими електронними документами (замовленнями, платіжними інструкціями, контрактними пропозиціями, накладними тощо);
- в) сукупність організаційних і технічних засобів для збереження та обробки інформації з метою забезпечення інформаційних потреб користувачів;
- г) сукупність правил, процедур і технічної інфраструктури, що забезпечує переказ вартості від одного економічного суб'єкта іншому.

21. До вихідної інформації системи MRP належить:

- а) зміни попиту на продукцію підприємства;
- б) зміни до фінансового плану підприємства;
- в) план-графік постачань виробництва матеріальними ресурсами;
- г) план-графік рекламної кампанії підприємства.

22. Система MRP – це система:

- а) інформаційного забезпечення ICM;
- б) комп'ютерного забезпечення ICM;
- в) програмного забезпечення, яка оптимізує обробку інформації в ICM;
- г) програмного забезпечення, яка функціонує згідно стандарту управління.

23. Вказати сферу основної управлінської інформації, яку надає система MRP II :

- а) стабілізація відносин з персоналом;
- б) попередній аналіз з метою стабілізації виробництва та продажу продукції;
- в) стабілізація відносин з конкурентами;
- г) попередні розрахунки прибутків з продажу продукції.

24. До основних блоків системи MRP II можна віднести:

- а) управління персоналом, управління проектами, управління якістю, управління виробництвом;
- б) об'ємно-календарне планування, планування потреби в матеріалах, статистичне управління складськими запасами, управління структурою виробів;
- в) управління матеріальними потоками, управління фінансами, управління замовленнями клієнтів;
- г) планування цілей підприємства, організація виробничого процесу, мотивація персоналу, контроль діяльності виконавців.

25. Додаткові можливості системи MRP II, порівнюючи із можливостями системи MRP, дозволяють:

- а) визначити технологічні параметри майбутньої продукції підприємства;
- б) спрогнозувати фінансовий стан підприємства на довгостроковий період;
- в) порівняти планові надходження від продажу з необхідними для організації виробництва прямими витратами;
- г) здійснювати контроль за продажем продукції.

26. Система MRP дозволяє управляти закупівлею:

- а) матеріалів у відповідності до запланованого циклу виробництва;
- б) виробничого обладнання у відповідності до технології виробництва;
- в) офісного обладнання у відповідності до технології менеджменту;
- г) комп'ютерної техніки у відповідності до потреб інформаційної системи менеджменту.

27. Система MRP II реалізує наступну управлінську концепцію:

- а) управління персоналом;
- б) синергічного підходу;
- в) ситуаційного підходу;
- г) «замкнутого циклу».

28. Програма виробництва в системі MRP визначає:

- а) як і коли замовляти транспортування необхідних ресурсів;
- б) як і коли замовляти транспортування готової продукції;
- в) оптимізований графік розподілу часу для виробництва максимально великої партії продукції;
- г) оптимізований графік постачання ресурсів для виробництва продукції.

29. Вказати обов'язкові складові системи MRP II:

- а) планування зовнішньоекономічної діяльності;
- б) система управління фінансами підприємства в цілому;
- в) планування стратегічного розвитку бізнесу;
- г) система MRP.

30. До основних блоків системи ERP можна віднести:

- а) управління персоналом, управління проектами, управління якістю, управління матеріальними потоками, управління фінансами, управління виробництвом;
- б) об'ємно-календарне планування, планування потреби в матеріалах, статистичне управління складськими запасами, управління структурою виробів;

- в) управління замовленнями клієнтів, управління реінжиніринговими процесами, управління поставкою унікальних деталей для виробництва;
- г) планування цілей підприємства, організація виробничого процесу, мотивація персоналу, контроль діяльності виконавців.

31. Стандарт класу MRP – це:

- а) державний стандарт;
- б) юридичний стандарт;
- в) стандартна ідеологія управління;
- г) стандарт якості.

32. Головна особливість системи CSRP полягає в тому, що:

- а) відбувається сервісне післяпродажне обслуговування;
- б) відбувається стратегічне планування виробничої діяльності;
- в) планування виробничої діяльності компанії змінюється в залежності від індивідуального замовлення покупця;
- г) планування виробничої діяльності не змінюється при зміні умов у зовнішньому середовищі.

33. З ким співпрацює клієнт, замовляючи продукцію з особливими характеристиками компанії, яка володіє системою CSRP:

- а) безпосередньо з системою CSRP;
- б) з проектними підрозділами, які проектують продукцію з особливими характеристиками;
- в) з виробничими підрозділами, які виробляють продукцію з особливими характеристиками;
- г) з менеджером відділу продажу.

34. Унікальні особливості системи CSRP дозволяють:

- а) випускати великі обсяги продукції;
- б) забезпечити особливі потреби клієнтів до продукції компанії;
- в) визначити географічні регіони відкриття нових підрозділів компанії;
- г) підвищувати кваліфікацію персоналу без відриву від виробництва.

35. У чому полягає особливість методології ведення бізнесу, заснованій на поточній інформації про покупця, яку пропонує система CSRP:

- а) фокус уваги на плануванні замовлень покупців, а не на плануванні виробництва;
- б) фокус уваги на плануванні поточного виробництва, а не на замовленнях покупців;
- в) фокус уваги на плануванні ресурсів, а не на плануванні виробництва;
- г) фокус уваги на плануванні замовлень постійних клієнтів, а не на плануванні ресурсів.

36. Які основні процеси інтегрує виключно система CSRP:

- а) задоволення особливих вимог клієнта та ефективність діяльності компанії;
- б) основні та допоміжні бізнес-процеси компанії;
- в) аналіз законодавчої бази географічно віддалених ринків збуту;
- г) постачання ресурсів та реалізація продукції.

37. До інтегрованих інформаційних систем менеджменту, орієнтованих на внутрішнє середовище організації, відносять:

- а) системи SWIFT, FedWire, CHIPS, CHAPS, MicroRegister;
- б) системи класів ERP та MRP II;
- в) системи класів CRM та CSRP;
- г) CALS-технології.

38. До інтегрованих інформаційних систем менеджменту, орієнтованих на зовнішнє середовище організації, відносять:

- а) системи класів CRM та CSRP;
- б) системи SWIFT, FedWire, CHIPS, CHAPS та MicroRegister;
- в) системи класів ERP та MRP II;
- г) системи типу Decision-Making Support System.

39. Інтегровані інформаційні системи менеджменту, орієнтовані на внутрішнє середовище організації, передбачають:

- а) виключне планування потреби в матеріалах, необхідних для виробництва;
- б) оптимізацію ключових аспектів виробничої та комерційної діяльності, зокрема виробництва, планування, фінансів, матеріально-технічного постачання, управління кадрами та збутом, управління запасами;
- в) управління ресурсами підприємства з урахуванням клієнтоорієнтованої стратегії ведення бізнесу;
- г) здійснення ефективних клієнтських та міжбанківських платежів.

40. Інтегровані інформаційні системи менеджменту, орієнтовані на внутрішнє середовище організації, передбачають:

- а) виключне планування потреби в матеріалах, необхідних для виробництва;
- б) оптимізацію ключових аспектів виробничої та комерційної діяльності, зокрема виробництва, планування, фінансів, матеріально-технічного постачання, управління кадрами та збутом, управління запасами;
- в) управління ресурсами підприємства у рамках усього функціонального життєвого циклу товару з урахуванням запитів клієнтів;
- г) здійснення ефективних клієнтських та міжбанківських платежів.

41. До основних цілей системи MRP II можна віднести:

- а) планування ресурсів, синхронізоване зі споживачами;
- б) задоволення потреби в матеріалах, компонентах і продукції для планування виробництва і доставки споживачам;
- в) підтримка низьких рівнів запасів, планування виробничих операцій і закупівельних операцій;
- г) управління персоналом та якістю продукції.

42. Особливостями системи класу MRP II є наступні:

- а) використання концепції створення додаткової вартості в процесі виробництва;
- б) системи є найбільш ефективними в умовах нестабільного зовнішнього середовища підприємства;
- в) забезпечення засобів для формування загальної стратегії розвитку підприємства;
- г) забезпечення ієрархії планів в основі моделі управління.

43. Функція планування в системі MRP II включає такі основні процеси:

- а) планування потреби в іноземних інвестиційних та позикових ресурсах, аналіз закордонних ринків, на яких здійснює свою діяльність підприємство;
- б) виробничий, логістичний, передпродажний та післяпродажний цикли;
- в) планування стратегічного портфелю підприємства, розроблення політики та тактики реалізації стратегій підприємства;
- г) планування потреби в матеріалах, статистичне управління складськими запасами, планування потреби у виробничих потужностях.

44. Об'ємно-календарний план (MPS) як елемент системи MRP II містить інформацію щодо:

- а) порогового рівня складських запасів, при досягненні якого необхідно спланувати замовлення постачальнику;
- б) обсягів виробництва на кожний запланований виріб, для кожного періоду планування;
- в) кількості товару, вище якого не рекомендується підвищувати рівень складського запасу конкретного товару;
- г) потужностей, необхідних для виконання плану кожним робочим центром.

45. Точка замовлення в процесі статистичного управління складськими запасами системи MRP II – це:

- а) пороговий рівень складських запасів, при досягненні якого необхідно спланувати замовлення постачальнику;
- б) гранична межа використання виробничих потужностей для кожного робочого центру;
- в) точка, коли відбувається формування замовлення клієнтами продукції компанії;
- г) кількість товару, вище якого не рекомендується підвищувати рівень складського запасу конкретного товару.

46. Рівень поповнення запасу товару в процесі статистичного управління складськими запасами системи MRP II – це:

- а) гранична межа використання виробничих потужностей для кожного робочого центру;
- б) пороговий рівень складських запасів, при досягненні якого необхідно спланувати замовлення постачальнику;
- в) точка, коли відбувається формування замовлення клієнтами продукції компанії;
- г) кількість товару, вище якого не рекомендується підвищувати рівень складського запасу конкретного товару.

47. Процес статистичного управління складськими запасами у системі MRP II передбачає визначення:

- а) профілю завантаження виробничих потужностей підприємства;
- б) точки замовлення та рівня поповнення запасу товару на складі;
- в) облік фінансової документації щодо запасів забракованої продукції;
- г) обсягів виробництва на кожний запланований виріб, для кожного періоду планування.

48. Процес CRP (Capacity Requirements Planning) у системі MRP II передбачає визначення:

- а) профілю завантаження виробничих потужностей підприємства;
- б) точки замовлення та рівня поповнення запасу товару на складі;
- в) облік фінансової документації щодо запасів забракованої продукції;
- г) обсягів виробництва на кожний запланований виріб, для кожного періоду планування.

49. До переваг ERP-систем можна віднести:

- а) зниження вартості продукції за рахунок підвищення ефективності операцій;
- б) зосередженість на внутрішньому середовищі організації;
- в) обробка замовлень по замкнутому циклу;
- г) ефективність операцій підприємства може бути скопійована та поліпшена конкурентами.

50. До недоліків ERP-систем можна віднести:

- а) своєчасна реакція на зміни ринкової ситуації;
- б) зосередженість на внутрішньому середовищі організації;
- в) обробка замовлень по замкнутому циклу;
- г) ефективність операцій підприємства може бути скопійована та поліпшена конкурентами.

51. Система ERP повинна включати:

- а) електронний обмін даними з постачальниками та споживачами;
- б) електронний обмін даними з конкурентами;
- в) повну автоматизацію роботи виконавців;
- г) управління документацією підприємства з використанням принципів паперового документообігу.

52. Якій моделі менеджменту відповідають стандарти управління MRP II та ERP:

- а) управління корпоративною інформацією;
- б) управління корпоративними знаннями;
- в) управління персоналом відділу інформаційних технологій;
- г) управління ресурсами підприємства.

53. Головними перевагами систем CRM є:

- а) можливість ситуації крос-маркетингу;
- б) створення єдиного портфелю клієнтської інформації завдяки використанню механізмів оптимізації бізнес-процесів на всіх рівнях;
- в) надання клієнтам більше додаткових сервісів, забезпечення їх активної участі в процесі формування пропозицій;
- г) дефіцит CRM-професіоналів.

54. CRM (Customer Relationships Management) – це:

- а) бізнес-методологія, яка передбачає планування ресурсів, синхронізоване зі споживачем;
- б) метод ефективного планування і управління всіма ресурсами, необхідними для закупівель, виробництва, відвантаження та обробки замовлень клієнтів у компанії;

- в) система управління взаємовідносинами із замовниками, клієнтами компанії, що передбачає реалізацію клієнтоорієнтованої стратегії ведення бізнесу;
- г) модель управління, яка дозволяє ефективно управляти матеріальними та фінансовими ресурсами підприємства.

55. Система CSRP – це:

- а) система управління взаємовідносинами із замовниками, клієнтами компанії, що передбачає реалізацію клієнтоорієнтованої стратегії ведення бізнесу;
- б) бізнес-методологія, яка передбачає планування ресурсів, синхронізоване зі споживачем;
- в) метод ефективного планування і управління всіма ресурсами, необхідними для закупівель, виробництва, відвантаження та обробки замовлень клієнтів у компанії;
- г) модель управління, яка дозволяє ефективно управляти матеріальними та фінансовими ресурсами підприємства.

56. Основне призначення системи CSRP – це:

- а) задоволення потреби в матеріалах, компонентах і продукції для планування виробництва і доставки споживачам;
- б) планування потреби у виробничих потужностях підприємства;
- в) забезпечення наявності будь-якої облікової одиниці матеріалів чи комплектуючих, необхідних для виробництва виробу, в потрібний час і в потрібній кількості;
- г) створення продуктів з підвищеною цінністю для покупця, тобто продуктів, що якнайповніше відповідають специфічному набору вимог кожного конкретного покупця.

57. На першому етапі впровадження CSRP-технологій необхідно:

- а) запровадити відкриті технології для створення технологічної інфраструктури, яка зможе підтримувати інтеграцію покупців, постачальників та програм управління виробництвом;
- б) інтегрувати покупця та сфокусовані на покупцеві підрозділи організації з основними плануючими та виробничими підрозділами;
- в) оптимізувати виробничу діяльність, створивши ефективну виробничу інфраструктуру на основі ERP;
- г) забезпечити організацію статистичного управління складськими запасами.

58. CALS (Continuous Acquisition and Life cycle Support) – це:

- а) бізнес-методологія, яка передбачає планування ресурсів, синхронізоване зі споживачем;
- б) концепція та ідеологія інформаційної підтримки життєвого циклу продукції на всіх його стадіях, заснована на використанні єдиного інформаційного простору, що забезпечує єдині способи взаємодії всіх учасників цього циклу;
- в) метод ефективного планування і управління всіма ресурсами, необхідними для закупівель, виробництва, відвантаження та обробки замовлень клієнтів у компанії;
- г) модель управління, яка дозволяє ефективно управляти життєвим циклом організаційних інновацій на підприємстві.

59. Функціонально-орієнтований підхід до практичного впровадження ERP-систем передбачає:

- а) поступове нарощування додаткових модулів системи, які розширюють її функції, обумовлене використанням функціональної організаційної структури підприємств;
- б) запровадження бізнес-процесних інтегрованих систем, спрямованих на постійне поліпшення якості кінцевого продукту і задоволення клієнта;
- в) ефективне управління життєвим циклом організаційних інновацій на підприємстві;
- г) управління взаємовідносинами з клієнтами компанії, що передбачає реалізацію клієнтоорієнтованої стратегії ведення бізнесу.

60. До основних проблем впровадження систем CRM на українських підприємствах можна віднести:

- а) не зацікавленість безпосередніх бізнес-користувачів у вирішенні завдань CRM з тих чи інших причин;
- б) наявність великої кількості конкуруючих бізнес-спонсорів реалізації CRM-проектів;
- в) дефіцит CRM-професіоналів;
- г) бажання керівників та підлеглих приймати відповідальність за прийняття рішень при використанні CRM-систем.

61. Використання інформаційної системи менеджменту (ИСМ) при розробці та прийнятті управлінських рішень буде правомірним, якщо забезпечено:

- а) ергономічну підтримку управлінських рішень в середовищі ІСМ;
- б) юридичну підтримку управлінських рішень в середовищі ІСМ;
- в) лінгвістичну підтримку управлінських рішень в середовищі ІСМ;
- г) технологічну підтримку управлінських рішень в середовищі ІСМ.

62. Система підтримки прийняття рішень – це:

- а) автоматизована система, що ґрунтується на комплексному використанні технічних, математичних, інформаційних та організаційних засобів для управління персоналом підприємства;
- б) інтегрована інтерактивна комп'ютерна система, яка призначена для підтримки різних видів управлінської діяльності при прийнятті рішень щодо вирішення слабо структурованих або неструктурованих проблем;
- в) інтегрована інтерактивна комп'ютерна система, яка призначена для підтримки прийняття рішень щодо вирішення рутинних проблем;
- г) форма реалізації взаємодії та розвитку відносин управління, виражених у законах і принципах менеджменту, а також у меті, функціях, структурі, методах і процесі управління.

63. Основними користувачами автоматизованих систем підтримки прийняття рішень у компанії є:

- а) менеджери вищої і середньої рівня управління;
- б) менеджери низового рівня управління;
- в) виконавці;
- г) власники та акціонери компанії.

64. Основне призначення автоматизованих систем підтримки прийняття рішень у компанії – це:

- а) усунення дублювання в проведенні наукових досліджень і проектно-конструкторських робіт;
- б) екстраполяція тенденцій розвитку компанії при прийнятті управлінського рішення;
- в) вибір оптимального управлінського рішення з існуючих альтернатив без участі керівника в цьому процесі;
- г) оперативне одержання необхідної інформації для прийняття і реалізації тактичних та стратегічних рішень, моделювання та прогнозування розвитку бізнесу.

65. Повнота системи підтримки прийняття рішень означає, що:

- а) функції системи повинні добре вписатися в існуюче інформаційне середовище та забезпечити безперебійну взаємодію між усіма її компонентами на основі прийнятих стандартів;
- б) сукупність рішень повинна охоплювати базові бізнес-потреби компанії, завдяки запропонованому спектру програмних продуктів, забезпечувати технічну підтримку, навчання та інші сервісні послуги;
- в) компанія повинна адаптуватися до змін, які відбуваються у функціях існуючої системи підтримки прийняття рішень;
- г) аналітичні функції рішення повинні пристосовуватися до змін зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства.

66. Інтегрованість системи підтримки прийняття рішень означає, що:

- а) функції системи повинні добре вписатися в існуюче інформаційне середовище та забезпечити безперебійну взаємодію між усіма її компонентами на основі прийнятих стандартів;
- б) сукупність рішень повинна охоплювати базові бізнес-потреби компанії, завдяки запропонованому спектру програмних продуктів, забезпечувати технічну підтримку, навчання та інші сервісні послуги;
- в) аналітичні функції рішення повинні пристосовуватися до змін зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства;
- г) компанія повинна адаптуватися до змін, які відбуваються у функціях існуючої системи підтримки прийняття рішень.

67. Гарантованість системи підтримки прийняття рішень означає, що:

- а) сукупність рішень повинна охоплювати базові бізнес-потреби компанії, завдяки запропонованому спектру програмних продуктів, забезпечувати технічну підтримку, навчання та інші сервісні послуги;
- б) функції системи повинні добре вписатися в існуюче інформаційне середовище та забезпечити

безперебійну взаємодію між усіма її компонентами на основі прийнятих стандартів;
 в) системи повинні бути перевірені у напрямку надання компанії бізнес-переваг і якості технології;
 г) компанія повинна адаптуватися до змін, які відбуваються у функціях існуючої системи підтримки прийняття рішень.

68. Адаптованість системи підтримки прийняття рішень означає, що:

- а) функції системи повинні добре вписатися в існуюче інформаційне середовище та забезпечити безперебійну взаємодію між усіма її компонентами на основі прийнятих стандартів;
- б) системи повинні бути перевірені у напрямку надання компанії бізнес-переваг і якості технології;
- в) аналітичні функції системи підтримки прийняття рішень повинні пристосовуватися до змін зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства;
- г) компанія повинна адаптуватися до змін, які відбуваються у функціях існуючої системи підтримки прийняття рішень.

69. Забезпечення вирішення аналітичних задач процесу управління як одна з основних задач системи підтримки прийняття рішень передбачає:

- а) подання всієї наявної інформації в зручному для користувача графічному і табличному вигляді;
- б) розрахунок заданих показників і статистичних характеристик бізнес-процесів на основі ретроспективної інформації, що знаходиться в базах даних;
- в) визначення взаємозв'язків і взаємозалежності бізнес-процесів на основі існуючої інформації, з використанням математичного апарату перевірки статистичних гіпотез, кластеризації, побудови асоціацій і тимчасових шаблонів;
- г) визначення основних напрямків взаємопов'язаних управлінських впливів, що забезпечують досягнення заданої мети.

70. Візуалізація даних як одна з основних задач системи підтримки прийняття рішень передбачає:

- а) представлення всієї необхідної інформації в текстовому вигляді;
- б) подання всієї наявної інформації в зручному для користувача графічному і табличному вигляді;
- в) розрахунок заданих показників і статистичних характеристик бізнес-процесів на основі ретроспективної інформації, що знаходиться в базах даних;
- г) визначення основних напрямків взаємопов'язаних управлінських впливів, що забезпечують досягнення заданої мети.

71. Одержання нових знань як одна з основних задач системи підтримки прийняття рішень передбачає:

- а) подання всієї наявної інформації в зручному для користувача графічному і табличному вигляді;
- б) розрахунок заданих показників і статистичних характеристик бізнес-процесів на основі ретроспективної інформації, що знаходиться в базах даних;
- в) визначення взаємозв'язків і взаємозалежності бізнес-процесів на основі існуючої інформації, з використанням математичного апарату перевірки статистичних гіпотез, кластеризації, побудови асоціацій і тимчасових шаблонів;
- г) визначення основних напрямків взаємопов'язаних управлінських впливів, що забезпечують досягнення заданої мети.

72. Імітаційні задачі системи підтримки прийняття рішень передбачають:

- а) подання всієї наявної інформації в зручному для користувача графічному і табличному вигляді;
- б) розрахунок заданих показників і статистичних характеристик бізнес-процесів на основі ретроспективної інформації, що знаходиться в базах даних;
- в) визначення взаємозв'язків і взаємозалежності бізнес-процесів на основі існуючої інформації, з використанням математичного апарату перевірки статистичних гіпотез, кластеризації, побудови асоціацій і тимчасових шаблонів;
- г) вирішення задач, що відповідають на питання «Що буде, якщо ...?», та експериментування з математичними моделями, що описують поведінку складних систем протягом довільного періоду часу.

73. Синтез управління у системі підтримки прийняття рішень передбачає:

- а) подання всієї наявної інформації в зручному для користувача графічному і табличному вигляді;

- б) визначення основних напрямків взаємопов'язаних управлінських впливів, що забезпечують досягнення заданої мети;
- в) визначення взаємозв'язків і взаємозалежності бізнес-процесів на основі існуючої інформації, з використанням математичного апарату перевірки статистичних гіпотез, кластеризації, побудови асоціацій і тимчасових шаблонів;
- г) вирішення задач, що відповідають на питання «Що буде, якщо ...?», та експериментування з математичними моделями, що описують поведження складних систем протягом довільного періоду часу.

74. Оптимізаційні задачі системи підтримки прийняття рішень передбачають:

- а) подання всієї наявної інформації в зручному для користувача графічному і табличному вигляді;
- б) визначення основних напрямків взаємопов'язаних управлінських впливів, що забезпечують досягнення заданої мети;
- в) інтеграцію імітаційних, управлінських, оптимізаційних і статистичних методів моделювання і прогнозування;
- г) вирішення задач, що відповідають на питання «Що буде, якщо ...?», та експериментування з математичними моделями, що описують поведження складних систем протягом довільного періоду часу.

75. Decision Support System – це:

- а) система розроблення рекомендацій для особи, що приймає рішення;
- б) система підготовки даних для ухвалення рішення;
- в) система управління персоналом підприємства;
- г) система прийняття рішень з огляду на взаємозв'язки підприємства з міжнародним ринком робочої сили.

76. Decision-Making Support System – це:

- а) система розроблення рекомендацій для особи, що приймає рішення;
- б) система підготовки даних для ухвалення рішення;
- в) система управління персоналом підприємства;
- г) система прийняття рішень з огляду на взаємозв'язки підприємства з міжнародним ринком робочої сили.

77. Однією з умов ефективного функціонування ІС управління персоналом на підприємстві є:

- а) високий рівень невизначеності зовнішнього середовища підприємства;
- б) високий ступінь централізації усіх видів ресурсів, у тому числі інформаційних;
- в) автономність роботи учасників робочої групи або цілого колективу виконавців робіт;
- г) однорідність середовища організації даних, обробки і передачі інформації;

78. До організаційних ефектів запровадження автоматизованої системи управління персоналом на підприємстві можна віднести:

- а) зниження витрат на управління персоналом та підвищення продуктивності праці персоналу;
- б) скорочення часу прийняття рішень на всіх рівнях управління підприємством та підвищення якості кадрових рішень;
- в) ведення повної індивідуальної трудової історії персоналу підприємства та підготовка кадрового резерву та просування по службі найбільш перспективних співробітників;
- г) оптимальне використання професійних якостей конкретного співробітника підприємства та планування кар'єрного зростання та підвищення кваліфікації.

79. До економічних ефектів запровадження автоматизованої системи управління персоналом на підприємстві можна віднести:

- а) оптимальне використання професійних якостей конкретного співробітника підприємства та планування кар'єрного зростання та підвищення кваліфікації;
- б) скорочення часу прийняття рішень на всіх рівнях управління підприємством та підвищення якості кадрових рішень;
- в) ведення повної індивідуальної трудової історії персоналу підприємства та підготовка кадрового резерву та просування по службі найбільш перспективних співробітників;
- г) зниження витрат на управління персоналом та підвищення продуктивності праці персоналу.

80. До соціальних ефектів запровадження автоматизованої системи управління персоналом на підприємстві можна віднести:

- а) скорочення часу прийняття рішень на всіх рівнях управління підприємством та підвищення якості кадрових рішень;
- б) оптимальне використання професійних якостей конкретного співробітника підприємства та планування кар'єрного зростання та підвищення кваліфікації;
- в) ведення повної індивідуальної трудової історії персоналу підприємства та підготовка кадрового резерву та просування по службі найбільш перспективних співробітників;
- г) зниження витрат на управління персоналом та підвищення продуктивності праці персоналу.

81. Міжнародна платіжна система – це:

- а) всі засоби платежу, що зберігаються однією країною в банках інших країн;
- б) сукупність правил, процедур і технічної інфраструктури, що забезпечує переказ вартості від одного економічного суб'єкта іншому на території двох і більше країн;
- в) форма організації валютних відносин країни, обумовлена її валютним законодавством;
- г) форма організації валютних відносин у рамках світового господарства.

82. До однієї з передумов формування сучасних електронних платіжних систем можна віднести:

- а) необхідність здійснення платіжних операцій з участю папером документації;
- б) близькість рівнів економічного розвитку та ступеня економічної зрілості країн;
- в) зменшення обсягів міжнародної комерційної діяльності;
- г) необхідність мінімізації типових банківських ризиків.

83. До електронних систем банківських повідомлень можна віднести:

- а) SWIFT, Bankwire;
- б) FedWire, CHIPS, CHAPS, Micro Register;
- в) ERP, MRP II, CRM, CSRP;
- г) Reuters, Dow Jones Telerate, Teletrac, Bloomberg, Tenfore.

84. До електронних систем міжбанківських розрахунків можна віднести:

- а) Reuters, Dow Jones Telerate, Teletrac, Bloomberg, Tenfore;
- б) SWIFT, Bankwire;
- в) FedWire, CHIPS, CHAPS, Micro Register;
- г) ERP, MRP II, CRM, CSRP.

85. У межах електронних систем банківських повідомлень передбачено:

- а) здійснення лише оперативного пересилання і збереження розрахункових документів, урегулювання платежів банками-учасниками;
- б) виконання взаємних платіжних вимог і зобов'язань банків-членів систем;
- в) надання міжнародних кредитів фізичним та юридичним особам;
- г) переказ коштів і цінних паперів на великі суми.

86. У межах електронних систем міжбанківських розрахунків передбачено:

- а) здійснення лише оперативного пересилання і збереження розрахункових документів, урегулювання платежів банками-учасниками;
- б) виконання взаємних платіжних вимог і зобов'язань банків-членів систем;
- в) надання міжнародних кредитів фізичним особам;
- г) здійснення валютних операцій брокерами через міжнародні біржі.

87. Однією з основних переваг центрів обробки даних є:

- а) зменшення доступного для кожного користувача дискового простору;
- б) мінімізація часу доступу до інформації при будь-якій кількості запитів;
- в) забезпечення відкритого доступу до даних для будь-яких користувачів;
- г) дублювання інформації, яка знаходиться в базах даних, на паперових носіях.

88. Особливістю міжнародної платіжної системи CHIPS є:

- а) регулювання міжбанківських зобов'язань та вимоги негайно після виставлення відповідних документів;
- б) накопичення міжбанківських зобов'язань і вимог протягом робочого дня з подальшим підведенням балансу після його закінчення;
- в) забезпечення оперативного і захищеного від несанкціонованого доступу телекомунікаційного обслуговування для банків;
- г) регулювання всіх міжбанківських платежів протягом трьох робочих днів.

89. До основних міжнародних інформаційних систем технічного аналізу ринків можна віднести:

- а) SWIFT, Bankwire;
- б) FedWire, CHIPS, CHAPS, Micro Register;
- в) Reuters, Dow Jones Telerate, Teletrac, Bloomberg, Tenfore;
- г) ERP, MRP II, CRM, CSRP.

90. Однією з основних переваг системи SWIFT є:

- а) здійснення платіжних операцій із використанням виключно паперових носіїв інформації;
- б) забезпечення оперативного, ефективного і захищеного від несанкціонованого доступу телекомунікаційного обслуговування для банків;
- в) висока сума витрат для вступу до мережі;
- г) скорочення можливостей щодо користування платіжними кредитами на час передачі платіжного документа.

91. Портфельний підхід до оцінки ефективності інформаційних систем передбачає:

- а) побудову таблиці IT-портфеля для підприємства, яка таблиця містить повний перелік бізнес-процесів компанії із зазначенням різних засобів їх автоматизації та оптимізації;
- б) забезпечення гарантованої ефективності IT за рахунок правильно побудованих процедур бюджетування IT, мотивації персоналу та контролю за витрачанням коштів;
- в) побудову таблиці IT-портфеля конкурентів підприємства з використанням бенчмаркінгу;
- г) розрахунок основних показників ефективності інвестиційного проекту та його цінності для компанії.

92. Бюджетний підхід до оцінки ефективності інформаційних систем передбачає:

- а) забезпечення гарантованої ефективності IT за рахунок правильно побудованих процедур бюджетування IT, мотивації персоналу та контролю за витрачанням коштів;
- б) формування бюджету на запровадження ІС компанії з урахуванням надходжень з державного бюджету;
- в) побудову таблиці IT-портфеля конкурентів підприємства з використанням бенчмаркінгу;
- г) розрахунок основних показників ефективності інвестиційного проекту та його цінності для компанії.

93. Проектний підхід до оцінки ефективності запровадження інформаційних систем передбачає розрахунок таких основних показників як:

- а) фондодідача, фондомісткість, фондоозброєність праці, коефіцієнт введення основних виробничих фондів, коефіцієнт вибуття основних виробничих фондів;
- б) коефіцієнт загальної ліквідності проекту, коефіцієнт швидкої ліквідності проекту, коефіцієнт абсолютної ліквідності проекту, чистий оборотний капітал проекту;
- в) коефіцієнт значущості покращення доступу до інформації, коефіцієнт значущості удосконаленні взаємодії з постачальниками; коефіцієнт значущості підвищення лояльності клієнтів;
- г) термін окупності, внутрішня норма рентабельності, чиста поточна вартість інвестиційного проекту.

94. Методи інвестиційного аналізу як методи оцінки ефективності інформаційних систем базуються на:

- а) дисконтуванні грошових потоків, що утворюються в ході реалізації інвестиційного проекту;
- б) компаундингу відтоку грошових коштів;
- в) дисконтуванні поточної вартості інформаційної системи;
- г) порівнянні рентабельності підприємства у минулому з показниками поточного періоду.

95. Методи фінансового аналізу як методи оцінки ефективності інформаційних систем дозволяють приймати управлінські рішення на основі:

- а) використання статистичних та математичних моделей для оцінки ймовірності виникнення ризику інвестиційних проектів;
- б) фінансової оцінки якісних показників діяльності підприємства при впровадженні інформаційних систем;
- в) фінансового розрахунку економічної ефективності діяльності підприємства за попередній звітний період;
- г) оцінки поточного фінансового стану, діяльності підприємства за попередні роки та очікуваних параметрів фінансового становища.

96. Імовірнісні методи оцінки ефективності інформаційних систем дозволяють приймати управлінські рішення на основі:

- а) фінансової оцінки якісних показників діяльності підприємства при впровадженні інформаційних систем;
- б) розрахунку ймовірності банкрутства компанії при появі нових конкурентів на ринку;
- в) використання статистичних та математичних моделей для оцінки вірогідності виникнення ризиків інвестиційних проектів та майбутнього ефекту від застосування інформаційної системи;
- г) оцінки поточного фінансового стану, діяльності підприємства за попередні роки та очікуваних параметрів фінансового становища.

97. За методом СВА (Cost Benefit Analysis) здійснюється оцінка і порівняння:

- а) прибутків, отриманих у результаті здійснення проекту, з ризиками, пов'язаними з реалізацією цього проекту;
- б) доходів, отриманих у результаті здійснення проекту, з витратами на його реалізацію;
- в) рентабельності підприємства до і після запровадження інвестиційного проекту;
- г) витрат підприємства до і після запровадження інвестиційного проекту.

98. За методом чистої поточної вартості інвестиційний проект ефективний, якщо:

- а) $NPV < 0$;
- б) $NPV > 1$;
- в) $NPV > 0$;
- г) $NPV > IRR$ (Internal rate of return).

99. Рентабельність інвестицій – це показник, що дозволяє визначити:

- а) в якій мірі збільшуються витрати фірми у розрахунку на 1 грн. інвестицій;
- б) як зменшується собівартість продукції фірми у розрахунку на 1 грн. інвестицій;
- в) як зменшується платоспроможність фірми у розрахунку на 1000 грн. інвестицій;
- г) в якій мірі збільшується вартість фірми у розрахунку на 1 грн. інвестицій.

100. За методом розрахунку внутрішньої норми прибутковості інвестицій (IRR) проект варто прийняти до реалізації, якщо:

- а) $IRR >$ авансований капітал;
- б) $IRR <$ авансований капітал;
- в) $IRR > 1$;
- г) $IRR > 0$.