



**UNIVERSITATEA TEHNICĂ**  
DIN CLUJ-NAPOCA



***UNIVERSITATEA TEHNICĂ DIN CLUJ-NAPOCA***  
***CENTRUL UNIVERSITAR NORD DIN BAIA MARE***

**FACULTATEA DE ȘTIINȚE**  
**DEPARTAMENTUL DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI FIZICĂ**

**MODELE TESTE GRILĂ PENTRU**  
**EXAMEN – PROBA SCRISĂ**  
**LA PROGRAMELE DE STUDII**  
**MANAGEMENTUL AFACERILOR**  
**MANAGEMENTUL PROIECTELOR EUROPENE**

Fiecare întrebare (problemă) are un singur răspuns corect dintre variantele prezentate după fiecare întrebare sau problemă. Din întrebările (problemele) formulate la disciplina din care se susține proba scrisă la examenul de licență se vor selecta un număr de 50 întrebări al căror răspuns se va evalua astfel:

$50 \text{ întrebări} \times 0,18 \text{ puncte/răspuns} = 9 \text{ puncte}$

1 punct din oficiu

Total = 10 puncte.

## **MANAGEMENT**

### **ÎNTREBĂRI:**

1. Funcțiile managementului, sunt:
  - a. cercetare-dezvoltare, producție, financiar-contabilă, de marketing și de personal;
  - b. prevederea, organizarea, coordonarea, comanda și controlul;
  - c. conducere și administrare.
2. Sistemul de management al organizației, are următoarele componente:
  - a. componenta decizională, cea informațională, organizatorică, componenta sisteme, metode și tehnici de management;
  - b. componenta productivă, de conducere și gestionare a organizației;
  - c. nici un răspuns nu este corect.
3. Primele publicații dedicate managementului, au apărut:
  - a. la sfârșitul secolului XX;
  - b. la începutul secolului XVIII;
  - c. la începutul secolului XX.
4. Distorsiunea, reprezintă:
  - a. o deficiență a sistemului informațional ce presupune modificarea intenționată a informației sau cantității de informații vehiculate între emițător și receptor;
  - b. o deficiență a sistemului informațional ce presupune modificarea neintenționată a informației sau cantității de informații vehiculate între emițător și receptor.
5. Mediul ambiant decizional și decidentul, reprezintă:
  - a. factorii primari ai deciziei manageriale;
  - b. elementele mediului intern al managementului organizației;
  - c. nici un răspuns nu este corect.

6. Utilitatea consecințelor pentru fiecare variantă decizională în parte și criteriu ales de către decident, este:
- un element al deciziei manageriale;
  - un factor primar al deciziei manageriale;
  - un factor al mediului ambiant decizional.
7. Mediul ambiant decizional, reprezintă:
- element de bază al managementului organizației;
  - un factor primar al deciziei manageriale;
  - nici un răspuns nu este corect.
8. Ansamblul etapelor prin intermediul cărora, se pregătește, adoptă, aplică și controlează-evaluează decizia managerială, reprezintă:
- actul de decizie managerială;
  - procesul decizional managerial;
  - componentele deciziei manageriale.
9. Fluxul informațional, reprezintă:
- traiectul (drumul) parcurs de către o informație sau o cantitate de informații, între emițător și receptor;
  - ansamblul elementelor prin care se prelucrează și transmit informații în organizație;
  - nici un răspuns nu este corect.
10. Eficiența procesului decizional managerial, este:
- un element al deciziei manageriale;
  - o cerință specifică, pentru ca decizia managerială adoptată să fie cea optimă;
  - o componentă primară a deciziei manageriale.
11. Formula de calcul a utilității consecințelor decizionale pentru fiecare variantă și criteriu în parte, s-a dedus, pornindu-se de la:
- metoda interpolării liniare între 0 și 1 inclusiv;
  - metoda extrapolării;
  - metoda coeficienților de repartiție.
12. Formula de calcul a utilităților consecințelor,

$$u_{ij} = \frac{a_{ij} - \max(a_{ij})}{\min(a_{ij}) - \max(a_{ij})}, \text{ este:}$$

- corectă;
  - incorectă; unde:
- $a_{ij}$  reprezintă consecința pentru care se calculează utilitatea;
  - $\max(a_{ij})$ , reprezintă consecința favorabilă portivit unui criteriu  $c_{ij}$ ;
  - $\min(a_{ij})$ , reprezintă consecința nefavorabilă potrivit aceluiași criteriu  $c_{ij}$ .

13. Ordinea importanței criteriilor alese de către decident, într-o situație decizională, este arătată în teoria deciziei, de:

- coeficienții de importanță ai criteriilor;
- coeficienții de concordanță între variante;
- variantele identificate de către decident.

14. Formula de calcul a utilităților consecințelor, este următoarea:

$$a. \quad u_{ij} = \frac{a_{ij} - \max(a_{ij})}{\min(a_{ij}) - \max(a_{ij})};$$

$$b. \quad u_{ij} = 1 - \frac{a_{ij} - \max(a_{ij})}{\min(a_{ij}) - \max(a_{ij})};$$

$$c. \quad u_{ij} = \frac{a_{ij} - \min(a_{ij})}{\max(a_{ij}) - \min(a_{ij})}, \text{ unde:}$$

- $a_{ij}$  reprezintă consecința pentru care se calculează utilitatea;
- $\max(a_{ij})$ , reprezintă consecința favorabilă potrivit unui criteriu  $c_{ij}$ ;
- $\min(a_{ij})$ , reprezintă consecința nefavorabilă potrivit aceluiași criteriu  $c_{ij}$ .

15. Metoda utilității globale, ca metodă de optimizare a situațiilor de decizie managerială, este specifică:

- situațiilor decizionale în condiții de risc;
- situațiilor decizionale în condiții de incertitudine;
- situațiilor decizionale în condiții de certitudine;
- situațiilor decizionale în condiții individuale.

16. Managementul este o activitate și o disciplină nouă, modernă, este o afirmație:

- falsă;
- adevărată;
- incompletă.

17. Elementele procesului de comunicare managerială, sunt:

- data, informația, fluxul informațional, circuitul informațional;
- emițător, receptor, canal de transmitere, mesaj;
- toate răspunsurile sunt corecte.

18. Subsistemul informațional managerial, este:

- o componentă a mediului ambiant al organizației;
- un element al sistemului de management al organizației;
- nici un răspuns nu este corect.

19. Metoda minimizării regretelor, poate fi aplicată, doar pentru optimizarea situațiilor decizionale de:
- risc;
  - incertitudine;
  - certitudine;
  - repetitive;
  - multicriteriale.
20. Decidentul, obiectivele, mediul ambiant decizional, variantele, criteriile și utilitățile consecințelor, reprezintă:
- factorii primari ai mediului ambiant decizional;
  - formele deciziei manageriale, care se regăsesc în practica managerială;
  - elementele deciziei manageriale.
21. Suma probabilităților stărilor naturii este 1, reprezintă:
- o condiție a deciziei în situații de risc;
  - un principiu care stă la baza optimizării deciziilor manageriale;
  - nici un răspuns nu este corect.
22. Decizia managerială, îmbracă în practică, 2 forme:
- act decizional și proces decizional;
  - decident și manager;
  - nici un răspuns nu este corect.
23. Procesul decizional se finalizează în momentul adoptării deciziei, este o afirmație:
- adevărată;
  - falsă.
24. După numărul persoanelor care participă la adoptarea deciziei manageriale, există:
- decizii rutiniere, decizii repetitive;
  - decizii unipersonale și decizii de grup;
  - decizii unicriteriale și decizii multicriteriale.
25. Tipul de manager, se poate oricând modifica, în funcție de situație, este o afirmație:
- adevărată;
  - falsă.
26. Metoda ELECTRE, este specifică optimizării situațiilor decizionale în condiții de:
- risc;
  - incertitudine;
  - certitudine.
27. Metoda optimismului ponderat, este aplicabilă situațiilor decizionale, în condiții de:
- risc;
  - incertitudine;
  - certitudine;
  - nici un răspuns nu este corect.

28.  $\alpha$ , sau coeficientul de optimism al decidentului în raport cu situația decizională, este:
- subunitar;
  - supraunitar;
  - nici un răspuns nu este corect.
29. Criteriul "profit" este în situațiile decizional-manageriale:
- maximizant;
  - minimizant;
  - neutru.
30. Metoda lui Abraham Wald, se aplică optimizării situațiilor decizionale în condiții de:
- risc;
  - incertitudine;
  - certitudine;
  - nici un răspuns nu este corect.
31. Care dintre combinațiile prezentate exprimă tipurile de strategii în domeniul resurselor umane:
- strategii orientate valoric, strategii orientate pe resurse;
  - strategii globale, strategii parțiale, strategii de redresare;
  - strategii de dezvoltare, strategii ofensive, strategii orientate valoric.
32. Principalele obiective ale analizei posturilor pot fi grupate în multe categorii. Precizați care dintre elementele prezentate mai jos reflectă cel mai corect principalele obiective ale analizei posturilor:
- stabilirea obiectivelor în legătură cu dezvoltarea resurselor umane;
  - elaborarea fișei posturilor, identificarea acțiunilor și conducerea negure ale posturilor;
  - stabilirea standardelor de muncă, susținerea altor activități de personal; simplificarea muncii.
33. Care dintre elementele prezentate reflectă cel mai bine metodele și tehnicile de analiză a posturilor:
- metoda Delphi, estimările manageriale, metodele matematice ;
  - graficul activităților multiple, procedeul graficului de analiză a posturilor, interviul, tehnica incidentelor critice, graficul activităților multiple.
34. Care din elementele de mai jos reflectă cel mai corect avantajele planificării resurselor umane:
- permite utilizarea și dezvoltarea mai eficientă a resurselor umane, identificarea problemelor de personal, recrutarea personalului este mult mai eficientă, estimează cererea viitoare de angajați atât calitativ, cât și cantitativ;
  - permite organizației să prevadă necesitățile viitoare de resurse umane, analiza continuă a necesarului de resurse umane, reduce dependența de recrutarea externă.
35. Precizați care dintre elementele menționate exprimă cel mai corect principalele avantaje ale recrutării interne:
- permite identificarea și atragerea unui număr mai mare de candidați;

- b) punctele forte și punctele slabe ale candidaților sunt cunoscute mai bine, atragerea candidaților este mult mai ușoară, timpul necesar activității de orientare și îndrumare pe post a noilor angajați este mai redus;
  - c) permite corectarea eventualelor practici discriminatorii antrenate privind angajarea, diminuarea unei anumite rutine.
36. Precizați care din elementele de mai jos exprimă cel mai bine principalele tipuri de analize ale posturilor:
- a) analize generale, analize detaliate, analize interdisciplinare;
  - b) analize orientate asupra persoanelor, analiza orientării asupra posturilor, analize strategice.
37. Care dintre elementele de mai jos prezintă cel mai corect principalele dezavantaje ale recrutării interne :
- a) provoacă apariția de posturi vacante în lanț, favorizează manifestarea principiului lui PETER;
  - b) permite diminuarea cheltuielilor cu pregătirea personalului, costul recrutării personalului este mult mai ridicat.
38. Precizați care dintre combinațiile prezentate mai jos reflectă cel mai corect principalele avantaje ale recrutării externe :
- a) recrutarea persoanelor este mai rapidă și mai puțin costitoare, motivarea personalului crește, permite corectarea eventualelor practici discriminatorii anterioare;
  - b) încurajează un nou mod de gândire în cadrul organizației, permite eliminarea unor eventuale stagnări, permite identificarea și atragerea unui număr mai mare de candidați potențiali.
39. Precizați care dintre elementele menționate exprimă cel mai corect principalele dezavantaje ale recrutării externe:
- a) timpul necesar adaptării pe noile posturi este mai mare, ceea ce atrage costuri suplimentare, evaluarea candidaților se realizează mult mai dificil, pot apărea nemulțumiri, descurajări în rândul propriilor angajați;
  - b) implică elaborarea unor programe adecvate de pregătire profesională, provoacă apariția de posturi vacante în lanț.
40. Care din elementele de mai jos reflectă cel mai corect principalele etape ale procesului de selecție:
- a) evaluarea eficienței procesului de selecție, discuția interviu, instalarea pe post;
  - b) stabilirea criteriilor folosite la selecția angajaților, alegerea metodelor de culegere a informațiilor necesare;
  - c) cererea de angajare, scrisoarea de prezentare, verificarea referințelor personale, interviul final.
41. În care din următoarele tipuri de interviuri de selecție a resurselor umane ordinea întrebărilor este prestabilită:
- a) interviuri nestructurate;
  - b) interviuri structurate;
  - c) stres interviuri.

42. Prin faza testelor în procesul de selecție a personalului se urmărește:
- triarea preliminară a candidaților;
  - verificarea nivelului de calificare atestat prin diplomele de studii;
  - ierarhizarea aptitudinilor candidaților, identificarea punctelor slabe ale candidaților.
43. Care din următoarele elemente sunt componente de bază ale instruirii profesionale:
- perfectionarea profesională, formarea profesională ;
  - reconversia profesională;
  - educația generală, promovarea profesională.
44. Care din următoarele elemente prezintă metodele și tehnicile pentru organizarea instruirii profesionale în interiorul organizației:
- participarea la prelegeri organizate de asociații profesionale;
  - utilizarea de programe personale, pregătirea profesională la locul de muncă, participarea la grupuri eterogene de lucru;
  - efectuarea de cursuri postuniversitare, masterat, doctorat.
45. Care sunt avantajele instruirii interne:
- costurile cu instruirea sunt mai mari, crește durata de integrare la noul loc de muncă ;
  - cursanții beneficiază de o mare varietate de informații, pot fi incluși toți cei care solicită o astfel de instruire ;
  - costurile cu instruirea sunt mai mici, pot fi folosite instrumente proprii, instruirea profesională este mai rapidă.
46. Care sunt dezavantajele instruirii externe:
- pot fi incluși toți cei care solicită o astfel de instruire, costurile cu instruirea sunt mult mai mici ;
  - crește durata de integrarea la locul de muncă, costurile cu instruirea sunt mai mari.
47. Promovarea profesională se caracterizează prin următoarele aspecte:
- reducerea motivației deoarece ținta propusă a fost atinsă;
  - sporirea motivației în muncă, a recompenselor, creșterea nivelului responsabilităților;
  - menținerea aceleiași retribuții, reducerea nivelului responsabilităților prin delegare.
48. Care dintre elementele de mai jos reprezintă principalele etape ale planificării carierei organizaționale:
- stabilirea căilor carierei, dezvoltarea planurilor individuale;
  - identificarea posturilor similare a calificării necesare.
49. Care sunt principalii factori din elementele de mai jos care pot influența alegerea carierei:
- nevoile și oportunitățile organizaționale;
  - interesele, personalitatea, mediul social;
  - nevoile și aspirațiile individuale.
50. Care din elementele de mai jos reflectă cel mai corect activitatea de evaluare a performanțelor profesionale:
- evaluarea potențialului și a capacității de evoluție profesională;
  - evaluarea comportamentului;
  - aprecierea gradului de îndeplinire a responsabilităților de către angajați.

51. Etapele de evoluție a conceptelor și acțiunilor de calitate sunt redată de evoluția sistemică prin:
- a) controlul calității, asigurarea calității și calitatea totală;
  - b) calitatea totală, calitatea produsului, cercurile calității;
  - c) asigurarea calității, controlul calității, calitatea procesului;
  - d) calitatea, controlul calității, inspecția produselor, asigurarea calității.
52. Etapele evoluției calității sistemelor au ca obiective:
- a) controlul produsului, asigurarea calității procesului, certificarea sistemului, managementul calității totale, certificarea sistemelor de premii, excelență;
  - b) inspecția, asigurarea calității, certificarea și auditul calității, controlul calității totale, certificarea sistemelor de premii, excelență;
  - c) asigurarea calității, certificarea, inspecția, auditul, excelență;
  - d) inspecția, controlul, asigurarea calității, certificarea calității, managementul calității totale, certificarea sistemelor de premii, excelență.
53. Managementul calității totale este orientat spre următoarele direcții de control:
- a) implicarea conducerii, asocierea colectivului, avantajele calității;
  - b) conducerea ciclului de fabricație a produselor, asocierea întregului
  - c) colectiv, implicarea partenerilor externi;
  - d) conducerea ciclului de fabricație a produselor, implicarea partenerilor, verificarea clienților interni și externi.
54. În categoria principiilor de bază ale managementului calității totale TQM se includ:
- a) orientarea spre client, internaționalizarea relației client-furnizor, calitatea pe primul plan, zero defecte, viziunea sistemică, argumentarea prin date;
  - b) orientarea spre client, relații reciproc avantajoase cu furnizorii, internaționalizarea relației client-furnizor, calitatea pe primul plan, zero defecte, viziunea sistemică, argumentarea prin date;
  - c) orientarea spre client, leadership, internaționalizarea relației client-furnizor, calitatea pe primul plan, zero defecte, viziunea sistemică, argumentarea prin date, relații reciproc avantajoase cu furnizorii;
  - d) orientarea spre client, leadership, internaționalizarea relației client-furnizor, calitatea pe primul plan, zero defecte, viziunea sistemică, argumentarea prin date.
55. Planul calității, a excelenței industriale este definită ca reprezentând capacitatea unei firme de a realiza profit, asigurând în același timp satisfacerea cerințelor clienților prin:
- a) preț, calitate, control, verificare, termene de livrare;
  - b) preț, calitate și diversificare, termene de livrare;
  - c) calitate și diversificare, termene de livrare;
  - d) concepție, preț, calitate și diversificare, termene de livrare.
56. Conceptul "calitatea pe primul plan" exprimă filozofia managementului calității totale prin îmbunătățirea calității și constituie punctul de plecare pentru activitatea oricărei întreprinderi fiind reprezentată sugestiv prin:
- a) lanțul lui Deming;
  - b) spirala lui Juran;
  - c) triumphiul calității;
  - d) cercurile calității.

57. Elementele corespunzătoare lanțului calității care permit obținerea rezultatului dorit sunt:

- a) îmbunătățirea calității, creșterea productivității, reducerea costurilor, reducerea prețurilor, creșterea cotei pe piață, consolidarea poziției, asigurarea locurilor de muncă, recuperarea investiției;
- b) creșterea productivității, reducerea costurilor, reducerea prețurilor, creșterea cotei pe piață, consolidarea poziției, asigurarea locurilor de muncă, recuperarea investiției;
- c) îmbunătățirea calității, reducerea prețurilor, creșterea cotei pe piață, consolidarea poziției, recuperarea investiției.

58. Abordările critice a managementului calității privind calitatea totală pot fi grupate în:

- a) managerială, umanistă, comunicațională;
- b) managerială, socială, economică;
- c) umanistă, informațională, organizațională;

59. Parametrii calitativi care se etalează în aria consumului pentru caracterizarea bunuri sunt:

- a) caracteristicile atributive, cantitative;
- b) caracteristicile funcționale, sociale, psihosenzitive;
- c) caracteristicile exterioare, interioare.

60. Metodele de măsurare a nivelului calității produselor sunt:

- a) sociologice, tehnice, economice;
- b) de laborator, de expertiză, indicatorii calității, analize;
- c) gestiunea calității, auditul calității.

61. Elaborarea unui sistem de management al calității parcurge următoarele etape de implementare a sistemului de management al calității:

- a) analiza, planificare, realizare, analiza rezultatelor, întreținere și perfecționare;
- b) planificare, definirea concepției, realizarea, analiza rezultatelor, întreținerea și perfecționarea;
- c) definire și planificare, analiza, definirea concepției, realizarea, analiza rezultatelor, întreținerea și perfecționarea.

62. Generarea documentației managementului calității depinde de mărimea organizației, documentația managementului calității fiind structurată pe mai multe nivele:

- a) balanța calității, costurile calității, veniturile calității;
- b) manualul calității, procedurile documentate, instrucțiuni tehnice de lucru, înregistrări cerute de ISO 9000;
- c) marketing, producție, depozitare, calitate;
- d) cartea tehnică, certificatul de garanție, standardele ISO 9000.

63. Pentru fiecare ciclu de producție fazele se repetă, însă nu se închid, aceeași fază dintr-un ciclu se regăsește într-un ciclu următor:
- a) la un nivel calitativ superior;
  - b) într-un cerc al calității;
  - c) într-o buclă a calității.
64. Factorii care contribuie la realizarea calității este determinată de o multitudine de factori, regula 5 M redă:
- a) materia primă, mașini-utilaje, mijloace de măsurare, microclimat, muncitori;
  - b) management, mașini, microclimat, muncitori, marketing;
  - c) muncitori, materia primă, management, marketing, microclimat.
65. Factorii care concură la crearea calității sunt grupați prin modelare sub forma unei spirale, bucle sau triunghi. Triunghiul calității confirmă interdependența:
- a) calității produsului, a concepției, a fabricației;
  - b) calității produsului, procesului, a sistemului;
  - c) calității sistemului, produsului, procesului, concepției, a fabricației;
66. Funcțiunile întreprinderii sunt:
- a) cercetare-dezvoltare, producție, comercială, financiar-contabilă, personal;
  - b) cercetare-dezvoltare, producție, comercială, financiar-contabilă, personal, calitate;
  - c) producție, comercială, financiar-contabilă, personal, calitate;
  - d) cercetare-dezvoltare, producție, comercială, financiar-contabilă, personal, vânzare, aprovizionare, service.
67. Documentele care trebuie să se regăsească într-o firmă care lucrează în regim specific sistemului calității sunt următoarele:
- a) manualul calității, manualul pe compartimente, procedurile generale, înregistrările de calitate, documentația tehnică, specificațiile și reglementările naționale și internaționale;
  - b) bilantul calității, documentele primare, balanța calității;
  - c) manualul calității, procedurile generale, elementele sistemului calității.
68. Costurile de realizare și de asigurare la nivelurile specifice a calității cuprind:
- a) costuri directe și indirecte;
  - b) costuri de prevenire și evaluare, costuri de defectare: interne și externe;
  - c) costuri de prevenire și evaluare;
  - d) costuri de defectare: interne și externe.

69. Cheltuielile destinate îmbunătățirii nivelului de calitate sunt de două feluri:

- a) cheltuieli evitabile, cheltuieli inevitabile;
- b) cheltuieli de prevenire, costuri de detectare
- c) cheltuieli cu defectele interne și externe.

70. Structurarea cheltuielilor totale ale calității se face pe mai multe categorii cu:

- a) studiul comportamentului consumatorului, noncalității la producător și consumator;
- b) cercetarea fundamentală și tehnologică, prevenirea defectelor;
- c) studiul comportamentului consumatorului, cercetarea fundamentală și tehnologică, prevenirea defectelor, identificarea defectelor, identificarea noncalității la producător și consumator.

71. Gestiunea calității are două elemente:

- a) gestiunea costurilor neconformității calității, gestiunea veniturilor;
- b) gestiunea costurilor interne, gestiunea costurilor externe;
- c) gestiunea costurilor calității, gestiunea cheltuielilor calității;
- d) gestiunea costurilor calității, gestiunea veniturilor calității.

72. Pentru buna gestionare a managementului calității se utilizează bilanțul contabil ca instrument de lucru a gestiunii calității activității firmei respectând relațiile:

- a) activ = pasiv;
- b) efort = efect;
- c)  $\text{activ} / (\text{efort})$  și  $\text{pasiv} / (\text{efect})$ .

73. Identificarea certificării procesului de implementare și certificare a managementului calității se face pe baza:

- a) certificatului de conformitate,
- b) mărcii de conformitate;
- c) licenței pentru certificare;
- d) certificatului de conformitate, marcă de conformitate, licență pentru certificare.

74. Îmbunătățirea calității prin metoda KAIZEN este cunoscută ca și strategia:

- a) pașilor mici;
- b) salturilor mari;
- c) cartelei;
- d) busolei.

75. Sistemul implementat de management al calității asigură ținerea sub control a funcționării sistemului la nivelul planificat, astfel încât să poată fi satisfacute cerințele reglementate, de a fundamenta certificarea sistemului calității în firma analizată. Instrumentele principale de determinare sunt:

- a) audituri interne, audituri externe;
- b) audituri prima parte;
- c) audituri de supraveghere;
- d) audituri secundă parte și terța parte.

76. Analiza fundamentării certificării sistemului de management al calității într-o firmă se efectuează prin:
- auditul calității produsului sau serviciului;
  - auditul calității procesului tehnologic sau produsului;
  - auditul sistemului calității;
  - auditul calității produsului, procesului și sistemului calității.
77. Reprezentarea grafică pentru orice produs, este cunoscută sub denumirea de curba de baie, având următoarele perioade
- perioada de lansare, creștere, saturație și declin;
  - perioada de cercetare, lansare, creștere și declin;
  - perioada infantilă, de maturitate și perioada de bătrânețe.
78. Managementul calității cuprinde trei procese principale de management:
- planificarea, supravegherea și controlul calității;
  - planificarea, ținerea sub control și îmbunătățirea calității;
  - planificarea, îmbunătățirea și verificarea calității;
79. Sistemul calității produselor în general cuprinde rețeaua de proceduri economice și tehnice pentru a produce și livra produse, care respectă însușirile calitative specificate. Componentele sistemului calității sunt legate de:
- structura organizațională a calității, resurse și procese, planificare și informație;
  - structura calității produselor, procesului și sistemului de informare;
  - structura organizațională, resurse, procese, planificare;
  - structura calității, planificare și informație.
80. J.M. Juran a identificat 4 teorii pe baza cărora se poate formula politica calității produselor:
- teoria creației, competitivității, utilizării, producției;
  - teoria capacității, competenței, utilizării, performanței;
  - teoria capabilității, competitivității, utilizării, performanței;
  - teoria cunoașterii, competiției, utilizării, performanței.
81. La nivel de întreprindere definirea misiunii calității corespunde scopului care poate îmbrăca mai multe forme, miracolul japonez se definește prin :
- satisfacerea consumatorului și profitul;
  - fidelizarea consumatorilor;
  - depășirea standardelor internaționale.
82. La nivel de întreprindere definirea misiunii calității corespunde scopului care poate îmbrăca mai multe forme, cel american se definește prin :
- satisfacerea consumatorului și profitul;
  - fidelizarea consumatorilor;
  - depășirea standardelor internaționale.

83. La nivel de întreprindere definirea misiunii calității corespunde scopului care poate îmbrăca forma de tip european definită prin :
- a) satisfacerea consumatorului și profitul;
  - b) fidelizarea consumatorilor;
  - c) depășirea standardelor internaționale.
84. Calitatea ideală se definește conform necesităților clientului, ea se poate identifica prin suprapunerea celor trei cercuri ale calității:
- a) proiectate sau programată, de fabricație și cea dorită de client;
  - b) proiectată, îmbunătățită, fabricație;
  - c) programată, certificată, proiectată;
  - d) Certificată, asigurată, implementată.
85. Abordarea strategică a calității se definește și se structurează pe elementele componente și filozofia conducerii strategice prin:
- a) planificare, cercetare, producție, strategie;
  - b) strategie, îmbunătățire, control, producție;
  - c) misiune, politici, strategie și viziune;
  - d) viziune, misiune, politică și strategie.
86. Documentul care prezintă politica în domeniul calității și descrie sistemul calității, document care specifică sistemul de managementul calității al unei organizații este:
- a) manualul calității;
  - b) buletinul de analiză;
  - c) cartea tehnică;
  - d) procedura.
87. Activitatea de îmbunătățire necesară firmei se aplică utilizându-se metode care să permită îmbunătățirea calității cum ar fi:
- a) kanban, kairyo, kaizen;
  - b) ciclul PDCA, cercurile calității, sistemul de sugestii, kanban, mentenanța productivității totală, 3S, 5S;
  - c) PDCA, spirala lui Juran, diagrama Ishikawa, ciclul Deming;
  - d) cercurile calității, 3S, 5S.
88. Metoda de îmbunătățire a calității, respectiv ciclul lui Deming se efectuează prin parcurgerea fazelor:
- a) proiectează, execută, verifică, acționează ;
  - b) pregătește, execută, verifică, acționează;
  - c) planifică, proiectează, pregătește, execută, verifică, acționează.
89. Prin rotirea continuă a fiecărui ciclu de producție și reluarea continuă a complexului de acțiuni se obține rampa îmbunătățirilor care are la bază ciclul:
- a) PDCA;
  - b) PDAC;
  - c) PADC;
  - d) PCDA.

90. Ca instrument principal de îmbunătățire este folosit ciclul PDCA, scopul principal este îmbunătățirea continuă de creștere a satisfacției clienților și implicit a competitivității organizației:
- a) producție – distribuție – consum - acțiune;
  - b) planificare - desfacere – control - acțiune;
  - c) producție - desfacere - control - acțiune;
  - d) planificare – documentare – control - acțiune.
91. Ideea de îmbunătățire precum și conceptul de progres ce conduce organizația spre calitate este reprezentată prin intermediul trinității:
- a) planificare, strategie, îmbunătățire;
  - b) planificare, control, strategie;
  - c) planificare, execuție, strategie;
  - d) planificare, execuție, îmbunătățire.
92. Inițierea utilizării metodei six sigma  $6\sigma$ , a fost realizată de către Juran ca și soluție pentru îmbunătățirea managementului calității prin parcurgerea următoarele etape.
- a) definire, măsurare, analiză, îmbunătățire, control;
  - b) planificare, acțiune, definire, control;
  - c) definire, acțiune, analiză, îmbunătățire, control, planificare;
93. Instrumentele de bază ale managementului calității sunt: fișa de înregistrare, histogramele, diagrama Pareto, diagrama cauză-efect, diagrama de dispersie, graficele și fișa de control. Ele fac parte din metoda de determinare și înțelegere a calității proceselor din sistemul economic. Metoda este cunoscută ca fiind:
- a) metoda arborelui;
  - b) metoda Pareto;
  - c) metoda pas cu pas;
  - d) metoda PERT.
94. Relația care ne poate afirma cu certitudine că un număr mic de cauze sunt responsabile de cea mai mare parte a problemelor de calitate este cunoscută sub forma regulei:
- a) 80/20;
  - b)  $20 \leq 80$ ;
  - c)  $20 \geq 80$
  - d) 20/80
95. Diagrama Ishikawa, prezintă principalii factori care determină realizarea unui produs la nivelul documentației omologate, respectiv asigurarea calității acestuia:
- a) mașini, fluxul de fabricație, scule, dispozitive și verificatoare, materiale, mijloacele de fabricare, materiile prime și materialele, muncitorii;
  - b) mașini și utilaje, organizarea fluxului de fabricație, mijloacele de măsurare, materiile prime și materialele necesare, muncitorii;
  - c) mașini și utilaje, fluxului procesului tehnologic, controlul de calitate, materiile prime și materialele necesare, managementul;
  - d) material prim, instrumentele de prelucrare, echipa de conducere, echipa de control, fluxul de fabricație.

96. Când se dorește identificarea cauzelor principale ale unor probleme sau efecte din cadrul activității firmei se elaborează diagrama:
- cauză- efect;
  - arborelui;
  - dispersiei;
97. Funcția de antrenare, de realizare a obiectivelor și teoriile care pot fi adoptate în domeniul calității sunt prin constrângerea personalului sau bazându-se pe conștiința lucrătorilor cunoscute și ca
- teoria X,Y;
  - teoria Y, X;
  - teoria X, Z.
98. Funcțiile managementului calității sunt :
- planificarea, organizarea, coordonarea, antrenarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea calității;
  - organizarea, coordonarea, antrenarea și controlul calității;
  - planificarea, organizarea, controlul, asigurarea și îmbunătățirea calității.
99. Instrumentele de bază, clasice de control ale managementului calității
- fișa de înregistrare, graficele, diagrama cauză-efect, diagrama de dispersie, fișa de control, diagrama de control;
  - fișa de înregistrare, histograma, diagrama Pareto, diagrama cauză-efect, diagrama de dispersie, graficul de control;
  - chestionarul, fișa de înregistrare, histograma, diagrama Pareto, diagrama cauză-efect, diagrama de dispersie.
100. Tehnicile noi de control utilizate în managementul calității sunt:
- diagrama relațiilor, diagrama arborelui, diagrama matricei, diagrama cu săgeți, diagrama deciziilor, diagrama flux;
  - diagrama afinităților, diagrama relațiilor, diagrama arborelui, diagrama matricei, diagrama cu săgeți, diagrama deciziilor, diagrama factorială, diagrama flux.
101. Megamediul întreprinderii este componenta care cuprinde:
- cultura întreprinderii;
  - elementele: consumatori și clienți, furnizori, concurenții, piața forței de muncă, agenții guvernamentale;
  - elementele: tehnologic, socio-cultural, economic, politico-legal, internațional;
  - nici un răspuns nu este corect.
102. Strategia implică două abordări și anume:
- abordarea generală și cea care se referă la elementele caracteristice sferelor economicului, socialului și politicului;
  - abordarea morfologică și tipologică;
  - abordarea morfologică și sistemică;
  - abordarea generală și abordarea tipologică.

103. Elementele de bază ale strategiei, sunt:

- a) obiectivele majore, opțiunile, resursele necesare, momentele (termenele) de declanșare și de finalizare ale opțiunilor strategice;
- b) obiectivele: analiza segmentului de piață, analiza competitorilor, elaborarea strategiei;
- c) resursele necesare și planurile de acțiune;
- d) resursele umane necesare, misiunea organizației.

104. Data declanșării aplicării strategiei, termenele intermediare și anul final al implementării strategiei reprezintă:

- a) etapele elaborării strategiei;
- b) momentele de referință ale perioadei de timp specifice derulării strategiei;
- c) etapele elaborării strategiei la micile afaceri;
- d) timpul necesar implementării strategiei alese.

105. Cultura întreprinderii este:

- a) baza mediului extern al întreprinderii;
- b) ansamblul de norme, principii, valori, ce caracterizează membrii unui grup (întreprindere) și îi deosebește de membrii altor întreprinderi;
- c) constituită din mediul intern și extern al întreprinderii;
- d) nici un răspuns nu este corect.

106. Strategiile globale și strategiile parțiale reprezintă o clasificare a strategiilor, după:

- a) sensul evoluției obiectivelor;
- b) dinamica principalelor obiective;
- c) sfera de cuprindere;
- d) principalele obiective încorporate.

107. Conglomerarea se caracterizează prin:

- a) domeniul în care se pătrunde este complet diferit de cel existent până în prezent;
- b) creșterea volumului de activitate;
- c) folosirea intensivă a resurselor existente pentru atingerea obiectivului strategic;
- d) opțiunea strategică de lărgire a gamei de produse.

108. După laturile abordate, strategiile pot fi:

- a) strategii de consolidare, de redresare, de dezvoltare;
- b) strategii tehnico-funcționale și strategii administrative;
- c) strategii ofensive și defensive;
- d) nici un răspuns nu este corect.

109. Strategiile care urmăresc alegerea unor activități considerate principale în cadrul întreprinderii și renunțarea la altele de o mai mică importanță, se numesc:
- a) strategii de separare a activităților;
  - b) strategii de re-centrare;
  - c) strategii de consolidare;
  - d) strategii de cooperare.
110. Evaluarea internă și cea externă a întreprinderii se execută în:
- a) etapa delimitării modalităților de realizare a obiectivelor;
  - b) etapa stabilirii obiectivelor majore ale evoluției întreprinderii;
  - c) etapa evidențierii resurselor necesare pentru atingerea obiectivelor;
  - d) nici un răspuns nu este corect.
111. Atunci când evaluarea internă a organizației, conduce la întrevvederearea unui declin inevitabil al unor activități actuale, în anumite sectoare, se impune:
- a) expansiunea;
  - b) retragerea din aceste sectoare de activitate și reinvestirea lichidităților în altele;
  - c) declararea falimentului întreprinderii/organizației;
  - d) extinderea activităților.
112. Elaborarea unei strategii la firmele mici presupune parcurgerea:
- a) 4 etape;
  - b) 8 etape;
  - c) 5 etape;
  - d) 6 etape
113. Evidențierea factorilor-cheie în asigurarea succesului pe piață a întreprinderii, reprezintă:
- a) o funcție specifică analizei amănunțite a segmentului de piață;
  - b) etapă a elaborării unei strategii;
  - c) prima etapă a elaborării unei strategii;
  - d) nici un răspuns nu este corect.
114. Scopul analizei S.W.O.T. în context strategic este:
- a) de a realiza doar o viziune de ansamblu asupra situației întreprinderii;
  - b) de a sta la baza luării de decizii;
  - c) analiza complexă, cuantificabilă a eficienței întreprinderii;
  - d) crearea unui cadru de lucru pentru formularea strategiei de dezvoltare.

115. Punctele slabe care se identifică în faza inițială a analizei S.W.O.T., reprezintă:
- a) factorii pozitivi care provin din mediul extern al întreprinderii;
  - b) factorii pozitivi care provin din mediul intern al întreprinderii;
  - c) factorii negativi care provin din mediul intern al întreprinderii;
  - d) factorii negativi care provin din mediul extern al întreprinderii.
116. Strategia Maxi-Mini se aplică pentru coordonate strategice corespunzătoare:
- a) unei concentrări de puncte forte cu șanse;
  - b) concentrări de puncte forte cu amenințări
  - c) concentrare de puncte slabe cu șanse;
  - d) nici un răspuns nu este corect.
117. Previziunea este:
- a) o funcție a managementului strategic;
  - b) o evaluare probabilă, posibilă și în alternative a evoluției cantitative și calitative a unui domeniu, pentru un interval de timp;
  - c) o funcție a întreprinderii;
  - d) o etapă în conceperea unei strategii.
118. Specializarea în producție constă în:
- a) procesul previzionat de restrângere a gamei de produse fabricate;
  - b) lărgirea gamei de produse;
  - c) capacitatea resurselor suplimentare în activități de extindere;
  - d) stabilirea de legături contractuale de cooperare între mai multe întreprinderi, pentru realizarea unui produs complex.
119. Specificarea, tipizarea și unificarea, reprezintă:
- a) simplificarea proceselor de producție;
  - b) forme ale standardizării;
  - c) codificări ale produselor;
  - d) eliminarea produselor inutile și foarte asemănătoare între ele.
120. Replica monetară a fluxurilor fizice de intrare în întreprindere, reprezintă:
- a) fluxurile monetare de intrare;
  - b) fluxurile monetare de ieșire;
  - c) fluxurile monetare de echilibrare;
  - d) nici un răspuns nu este corect.

121. Consumatorii și clienții organizației, concurența și furnizorii, reprezintă:
- a) componente ale mediului general al organizației;
  - b) componente ale mediului intern al organizației;
  - c) componente ale mediului-țintă;
  - d) componente ale megamediului.
122. Cumpărarea unei organizații de către o alta, caracterizându-se prin dispariția celei cumpărate, ca entitate juridică independentă, devenind doar o simplă divizie sau domeniu strategic de afaceri, reprezintă:
- a) strategii de fuziune;
  - b) strategii de achiziție;
  - c) strategii de monopol;
  - d) strategii de creștere internă.
123. Numărul întreprinderilor care "participă" la realizarea produsului finit, reprezintă:
- a) unul dintre indicatorii prin care se determină nivelul cooperării, ca opțiune strategică majoră;
  - b) un indicator specific diversificării producției;
  - c) un indicator al specializării în producție;
  - d) nici un răspuns nu este corect.
124. Strategiile care se vor elabora, având drept coordonate puncte tari și amenințări, potrivit analizei S.W.O.T, vor fi de tipul:
- a) mini-maxi;
  - b) maxi-mini;
  - c) mini-mini;
  - d) maxi-maxi.
125. Motivul principal al specializării în producție, îl reprezintă:
- a) reducerea timpilor de fabricație;
  - b) creșterea eficienței economice;
  - c) folosirea eficace a capacităților angajaților;
  - d) extinderea standardizării, pentru alinierea la nivelul industriei naționale și internaționale.
126. Analiza S.W.O.T. se va desfășura pe teme majore și pe grupuri de lucru, reprezintă:
- a) o cerință care trebuie luată în calcul, o dată cu realizarea analizei;
  - b) o etapă specifică implementării strategiei adoptate, pe baza analizei-diagnostic;
  - c) o etapă în elaborarea strategiilor la micile afaceri;
  - d) nici un răspuns nu este corect.

127. Prima etapă care stă la baza elaborării unei strategii, este:

- a) stabilirea obiectivelor majore ale evoluției întreprinderii;
- b) delimitarea, pe baza obiectivelor majore, a altor categorii de obiective;
- c) delimitarea modalităților de realizare a obiectivelor;
- d) a+b.

128. Metodologia analizei S.W.O.T., presupune:

- a) două părți: analiza mediului intern și analiza mediului extern al organizației;
- b) analiza mediului intern al organizației și analiza competitorilor;
- c) patru părți: analiza mediului intern, analiza amănunțită a segmentului de piață, analiza competitorilor și analiza megamediului;
- d) a+c.

129. Elaborarea unei strategii manageriale, presupune parcurgerea:

- a) a opt etape;
- b) a două etape;
- c) a zece etape;
- d) a patru etape.

**RĂSPUNSURI:**

|    |   |    |   |    |   |     |   |     |   |
|----|---|----|---|----|---|-----|---|-----|---|
| 1  | b | 26 | c | 51 | a | 76  | d | 101 | c |
| 2  | a | 27 | b | 52 | d | 77  | c | 102 | a |
| 3  | c | 28 | a | 53 | b | 78  | b | 103 | a |
| 4  | b | 29 | a | 54 | c | 79  | a | 104 | b |
| 5  | a | 30 | b | 55 | b | 80  | c | 105 | b |
| 6  | a | 31 | a | 56 | a | 81  | b | 106 | c |
| 7  | b | 32 | c | 57 | a | 82  | a | 107 | a |
| 8  | b | 33 | b | 58 | a | 83  | c | 108 | b |
| 9  | c | 34 | a | 59 | a | 84  | a | 109 | b |
| 10 | b | 35 | b | 60 | a | 85  | d | 110 | a |
| 11 | a | 36 | b | 61 | c | 86  | a | 111 | b |
| 12 | b | 37 | a | 62 | b | 87  | b | 112 | b |
| 13 | a | 38 | b | 63 | a | 88  | b | 113 | a |
| 14 | c | 39 | a | 64 | a | 89  | a | 114 | d |
| 15 | c | 40 | c | 65 | a | 90  | d | 115 | c |
| 16 | b | 41 | b | 66 | b | 91  | d | 116 | b |
| 17 | b | 42 | c | 67 | a | 92  | a | 117 | b |
| 18 | b | 43 | a | 68 | b | 93  | c | 118 | a |
| 19 | b | 44 | b | 69 | c | 94  | a | 119 | b |
| 20 | c | 45 | c | 70 | c | 95  | b | 120 | b |
| 21 | a | 46 | b | 71 | d | 96  | a | 121 | c |
| 22 | a | 47 | b | 72 | c | 97  | a | 122 | b |
| 23 | b | 48 | a | 73 | d | 98  | a | 123 | a |
| 24 | b | 49 | b | 74 | a | 99  | b | 124 | b |
| 25 | b | 50 | c | 75 | a | 100 | b | 125 | d |
|    |   |    |   |    |   |     |   | 126 | a |
|    |   |    |   |    |   |     |   | 127 | a |
|    |   |    |   |    |   |     |   | 128 | a |
|    |   |    |   |    |   |     |   | 129 | d |

## BIBLIOGRAFIE

|                                                              |                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nicolescu, Ovidiu,<br>Verboncu, Ion                          | – Management. Editura Economică, București, 2010;                                                            |
| Hahn Rada-Florina                                            | – Management general, note de curs, Baia Mare, 2010, 2011;                                                   |
| Hahn Rada-Florina                                            | – Aplicații. Teoria deciziei, note, Baia Mare, 2010, 2011;                                                   |
| Hahn Rada-Florina<br>(coordonator)                           | – Decizia managerială. Studii de caz, Editura Risoprint, Cluj-Napoca, 2004;                                  |
| Gh. Gh. Ionescu, Emil,<br>Cazan, Adina Letiția<br>Negruța    | – Management organizațional. Editura Tribuna Economică, București, 2001;                                     |
| Gönczi Ștefan                                                | - Management. Editura Universității de Nord Baia Mare, 2009.                                                 |
| Certo C. Samuel                                              | - <i>Management modern. Diversitatea, calitatea, etica și mediul global</i> , Editura Teora, București, 2002 |
| Chișu Viorica Ana                                            | - <i>Managementul specialistului de resurse umane</i> , Casa de Editură Irecson, București, 2002             |
| Ionescu . Gheorghe.,<br>Cazan Emil, Negruța<br>Adina Letiția | - <i>Management organizațional</i> , Editura Tribuna Economică, Timișoara, 2001                              |
| Ionescu Gheorghe,<br>Andraș Dorel                            | - <i>Bazele managementului</i> , Editura Wald Press, Timișoara, 2000                                         |
| Manolescu Aurel                                              | - <i>Managementul resurselor umane</i> , Editura Economică, București, 2001                                  |
| Manolescu Aurel, Lefter<br>Viorel                            | - <i>Managementul resurselor umane</i> , Editura Didactică și Pedagogică, București, 2002                    |
| Manolescu Aurel, Lefter<br>Viorel                            | - <i>Managementul resurselor umane. Studii de caz</i> , Editura Economică, București, 1994                   |
| Mathis Robert, Panaite<br>C. Nica, Rusu<br>Costache          | - <i>Managementul resurselor umane</i> , Editura Economică, București, 1997                                  |
| Antonescu, V. ,<br>Constantinescu , D.                       | - Managementul calității totale, Editura OIDICM, București, 1993;                                            |
| Boca, G. D.                                                  | - Bazele managementului calității, Editura Universității de Nord Baia Mare, 2009,                            |
| Boca, G.D.                                                   | - Îmbunătățirea managementului calității, Editura Universității de Nord Baia Mare, 2009                      |
| Brue, G.                                                     | - Six Sigma for managers, Mc Graw Hill, Company, UK, 2004                                                    |
| Certo, S. C.                                                 | - Managementul modern : diversitatea, calitatea, etica                                                       |

str. Memorandumului nr. 28, 400114 Cluj-Napoca, România

tel. +40-264-401200, fax +40-264-592055, Dep. Imagine și Relații Publice tel. +40-264-202284, +40-722-163346

[www.utcluj.ro](http://www.utcluj.ro)

|                                        |                                                                                                                           |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | și mediul global, București, Ed.Teora, 2002                                                                               |
| Constantinescu D.                      | - Managementul calității, Ed. Printech.București.2002                                                                     |
| Drăgulănescu, N.                       | - Managementul calității serviciilor, Editura AGIR<br>București.2003                                                      |
| Juran, J., M., Frank, M<br>, Gryna, M. | - Quality Planning and Analysis: from Product Development<br>through use, Third edition McGraw-Hill, Inc. New York, 1993; |
| Juran, J.M.                            | - Supremația prin calitate, Ed.Teora , 2007                                                                               |
| Juran, J.M.                            | - Planificarea calității, Ed.Teora, 2002                                                                                  |
| Moraru, Gh..                           | - Managementul calității produselor industriale, Editura Risoprint ,<br>2002                                              |
| Moraru, Gh..                           | - Manualul managerului, Editura Risoprint , 2002                                                                          |
| Noye, D.                               | - Ghid practic pentru controlul calității, Editura Tehnica, București,<br>2000                                            |
| Oprean,C-tin., Kifor,<br>C.            | -Managementul calității, Ed.Universității "Lucian Blaga", 2002                                                            |
| Rusu B.                                | - Managementul calității totale în firmele mici și mijlocii, Editura<br>Economică, București, 2001                        |
| Gelinier, O.,                          | "Strategie d'entreprise et motivations des hommes", Homme et<br>Technique, Paris, 1989.                                   |
| Hahn Florina                           | – Management strategic, note de curs, Editura Risoprint, Cluj-<br>Napoca, 1994.                                           |
| Rada-Florina Hahn                      | -Management strategic organizațional. Teorie și studii de caz,<br>Editura Universității de Nord Baia Mare, 2009 și 2010.  |
| Nicolescu O.,<br>(coordonator)         | - Strategii manageriale de firmă, Editura Economică, București,<br>1996.                                                  |
| Pantea I. M.,                          | - Analiza strategică-suport al deciziilor investiționale, Editura<br>Mirton, Timișoara, 2003.                             |
| Pricop M., Tanțău A.,                  | - Globalizare, protecționism și strategia firmei, Editura Tribuna<br>Economică, București, 2003.                          |
| Sălceanu C., Crăciun I.,               | - Managementul strategic al întreprinderii, Iași, 1994.                                                                   |