

SUBIECTE Managementul Calității

1.	Una dintre primele semnificații ale calității, aceea a “ <i>lucrului bine făcut</i> ”, aparține lui: a) Platon; b) Aristotel; c) Johannis; d) Herodot.	D
2.	În era pre-industrială, cele două aspecte esențiale care defineau o tranzacție economică erau: a) masa și valoarea; b) calitatea și cantitatea; c) calitatea și valoarea; d) cantitatea și valoarea.	B
3.	Pentru prima dată în istorie, calitatea și producția de masă au fost corelate de către: a) greci; b) egipteni; c) romani; d) babilonieni.	C
4.	După începutul secolului al XX-lea, conceptul “calitate” a traversat: a) trei etape esențiale; b) patru etape esențiale; c) cinci etape esențiale; d) șase etape esențiale.	B
5.	În contextul metodelor tayloriste și al organizării științifice a muncii, prima etapă de dezvoltare a conceptului “calitate”, după începutul secolului al XX-lea, a fost: a) inspecția; b) controlul calității; c) asigurarea calității; d) managementul calității.	A
6.	A doua perioadă parcursă în dezvoltarea și consolidarea conceptului “calitate” a fost etapa: a) managementul calității; b) inspecția; c) controlul calității; d) asigurarea calității.	C
7.	Teoria “cercurilor de control al calității” aparține lui: a) Juran; b) Deming; c) Shewhart; d) Ishikawa.	D
8.	Conform viziunii actuale a managementului calității, principiile de bază pe care se fundamentează îmbunătățirea permanentă a performanțelor unei organizații sunt în număr de: a) 6; b) 4; c) 8; d) 7.	C
9.	“Organizarea științifică” a lucrului cu mașinile unelte, precum și sintetizarea ideilor de management în ceea ce se numește astăzi “filosofia managerială”, sunt realizări cu care este creditat: a) Walter Shewhart; b) John Fitzgerald Kennedy; c) Frederic Taylor Winslow; d) Joseph Juran.	C
10.	Ultimul sfert al secolului al XX-lea a fost consacrat, în literatura de specialitate dedicată calității, drept etapa:	D

	<ul style="list-style-type: none"> a) asigurării calității; b) inspecției calității; c) controlului calității; d) managementului calității. 	
11.	<p>Noțiunea de control tehnic al calității este asimilată cu noțiunea de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) control al calității; b) inspecție; c) asigurare a calității; d) management al calității. 	B
12.	<p>Deși teoria fiabilității a fost preluată și s-a extins în toată lumea după anii '60, momentul nașterii acestei teorii poate fi considerat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) primul război mondial; b) războiul din Golf; c) războiul din Coreea; d) al doilea război mondial. 	C
13.	<p>Conceptul potrivit căruia controlul trebuie integrat în procesul de producție, iar produsul trebuie să satisfacă exigențele acestui control integrat se numește:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) controlul calității; b) managementul calității; c) asigurarea calității; d) inspecția calității. 	C
14.	<p>Potrivit teoriei evoluției calității, o procedură reprezintă:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) un document de control al calității; b) un document de asigurare a calității; c) niciuna dintre variantele prezentate nu este valabilă; d) ambele variante prezentate sunt valabile. 	D
15.	<p>Certificarea de către o terță parte a sistemului de asigurare a calității a fost introdus, pentru prima dată în lume, în:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Marea Britanie; b) Franța; c) Japonia; d) SUA. 	B
16.	<p>Managementul calității se bazează, în general, pe:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) prevenirea apariției neconformităților; b) satisfacerea cerințelor prin depistarea și eliminarea cauzelor; c) îmbunătățirea continuă a calității în satisfacerea clienților; d) niciuna dintre variantele prezentate. 	C
17.	<p>Sub aspect organizatoric, instituirea unor specificații tehnice pentru materii prime și materiale, controlul exporturilor și menținerea standardelor pentru obținerea calității reprezintă efectul activității:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) breslelor; b) familiilor; c) cultelor religioase; d) monarhiilor. 	A
18.	<p>Încă din perioada medievală, reputația produselor, implicit a producătorilor, se clădea prin:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) publicitate; b) calitate; c) preț; d) disponibilitate. 	B
19.	<p>Momentul de început al fabricației pe scară industrială este considerat a fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) realizarea și furnizarea a 10.000 de flinte, în anul 1798; b) construirea a 20 de nave de luptă, în anul 1845; c) construirea a 50 de tancuri, în 1914; d) realizarea a 500 uniforme din postav, în anul 1525. 	A

20.	Înființarea <i>Academiei Internaționale pentru Calitate</i> s-a realizat de Kaoru Ishikawa, Armand Feingembaun și Georges Borel în anul; a) 1968 b) 1975; c) 1970; d) 1979.	C
21.	Perioada cuprinsă între anii '50 - '70, caracterizată prin consolidarea obiectivului dublu al fiabilității, respectiv al controlului costurilor, a fost cunoscută sub denumirea de etapa: a) asigurarea calității; b) inspecția calității; c) managementul calității; d) controlul calității.	A
22.	Conceptul "Zero defecte", menit ameliorării calității, este rodul gândirii lui: a) Juran; b) Deming; c) Crosby; d) Ishikawa.	C
23.	Avântul important al economiei japoneze, după al doilea război mondial, are la bază aplicarea cu succes a principiilor conținute în conceptul de: a) control al calității totale; b) zero defecte; c) costuri ale calității; d) niciuna dintre variantele prezentate.	A
24.	Conform statisticilor curente, în multe state europene s-au instituit premii naționale pentru calitate, prin care se recunoaște efortul unor organizații de a atinge și menține nivelul excelenței în toată activitatea lor. Se apreciază că aproximativ 75% dintre aceste premii au la bază modelul și algoritmul utilizate în cadrul: a) premiului Deming; b) premiului Juran; c) premiului Baldrige; d) premiului european al calității (EFQM).	D
25.	Printre principiile de baza ale TQM se află: a) leadership, implicarea managementului, dezvoltare durabilă, îmbunătățire; b) prevenirea cauzelor generatoare de erori, fără greșeli, măsurarea eficienței cu ajutorul costurilor calității, întreaga organizație, îmbunătățire continuă; c) acțiunea corectivă, zero defecte, responsabilitatea managementului, viziune și misiune; d) implicare totală, sustenabilitate, responsabilitate socială, întreaga traiectorie a produsului, managementul proceselor	B
26.	Printre pilonii de bază în aplicarea TQM se află: a) perfecționare continuă, muncă în echipă, îmbunătățire continuă, implicarea conducerii, responsabilizarea angajaților; b) prevenirea cauzelor generatoare de greșeli, zero defecte, măsurarea eficacității cu ajutorul costurilor calității, întreaga traiectorie a produsului; c) leadership, managementul proceselor, abordarea sistemică, strategie și dezvoltare; d) orientare către client, leadership, abordarea procesuală, managementul relațiilor cu clienții.	A
27.	Printre principiile implementării TQM se află: a) abordare sistemică, leadership, management responsabil, orientare către client, responsabilitate socială; b) implicarea personalului, leadership, politica calității, eficacitate și eficiență; c) implicare generală, leadership, focalizare asupra clientului, abordare procesuală, abordare factuală în luarea deciziilor; d) managementul relațiilor cu furnizorii, decizii bazate pe fapte și date, abordare sistemică și procesuală, îmbunătățire, obiectivele calității.	C
28.	Printre principiile modelului EFQM de excelență 2013 se află: a) obținerea unor rezultate de excepție, adăugarea de valoare pentru părți interesate, management prin procese, reușita prin talentul liderilor, creativitate și inovare;	D

	<p>b) asumarea responsabilității pentru un viitor durabil, management sistemic, strategie și parteneriate, responsabilitate socială;</p> <p>c) construirea de parteneriate, leadership, obținerea unor rezultate echilibrate, dezvoltare durabilă; viziune, misiune și valori;</p> <p>d) dezvoltarea capabilității organizaționale, asumarea creativității și inovării, management cu agilitate, reușita prin talentul oamenilor, menținerea rezultatelor de excepție.</p>	
29.	<p>Criteriile modelului EFQM 2013 de tip Factori determinanți sunt:</p> <p>a) Rezultate cheie ale afacerii, rezultate referitoare la societate, clienți și părți interesate, planificare și strategie;</p> <p>b) Leadership, Strategii, Resurse umane, Parteneriate și resurse, Procese, produse și servicii;</p> <p>c) Leadership, Rezultate, Personal, Planificare, Responsabilitate socială și parteneriate, Produse;</p> <p>d) rezultate referitoare la clienți, Planificare și strategie, Produse, servicii și procese, Responsabilitate socială.</p>	B
30.	<p>Criteriile modelului EFQM 2013 de tip Rezultate sunt:</p> <p>a) Leadership, Strategii, Resurse umane, Parteneriate și resurse, Procese, produse și servicii;</p> <p>b) Leadership, Rezultate cheie ale afacerii, Personal, Strategie și planificare, Responsabilitate socială și resurse;</p> <p>c) Rezultate referitoare la resurse umane, Rezultate referitoare la societate, Rezultate referitoare la clienți, Rezultate ale afacerii</p> <p>d) Rezultate referitoare la parteneriate, Rezultate referitoare la comunitate, Rezultate referitoare la părți interesate, Rezultate cheie ale proceselor și produselor.</p>	C
31.	<p>Rezultatele referitoare la societate ale modelului EFQM 2013 presupune printre altele și următoarele :</p> <p>a) Transparența informațiilor, implicarea în educație și instruire, acțiuni filantropice, prevenirea poluării și conservarea resurselor naturale;</p> <p>b) Costuri, cifră de afaceri, cotă de piață, respectarea drepturilor angajaților, acțiuni de responsabilitate socială;</p> <p>c) Conflicte de muncă, lansare pe piață a unui nou produs / serviciu, acțiuni de premiere a membrilor comunității, sustenabilitate;</p> <p>d) rezultatele financiare și nefinanciare ale organizației, gestiunea datelor cu caracter personal.</p>	A
32.	<p>Rezultatele referitoare la clienți ale modelului EFQM 2013 presupune printre altele și următorii indicatori:</p> <p>a) Număr conflicte de muncă, număr lansări pe piață a unui nou produs / serviciu, număr acțiuni de premiere a membrilor comunității, valoare cotă de piață, valoare clienți noi;</p> <p>b) Număr noi angajați, fluctuația personalului, număr programe loialitate, valoarea comenzilor pentru produsele noi lansate;</p> <p>c) Număr programe motivare resurse umane, valoare acțiuni caritabile, valoare acțiuni îmbunătățire;</p> <p>d) Numărul și natura reclamațiilor, loialitate, frecvența și valoarea comenzilor.</p>	D
33.	<p>Rezultatele afacerii aferente modelului EFQM 2013 se referă la următoarele:</p> <p>a) modul în care organizația asigură managementul relațiilor sale la nivel local, național, regional sau internațional și la satisfacerea așteptărilor comunității în care este amplasată și își desfășoară activitatea;</p> <p>b) rezultatele organizației în ceea ce privește performanțele planificate și perspectivele sale de dezvoltare;</p> <p>c) măsura și modul în care angajații sunt implicați și motivați, satisfacția acestora și serviciile acordate de organizație propriilor angajați;</p> <p>d) modul în care organizația asigură monitorizarea și îmbunătățirea satisfacției clienților externi, precum și la imaginea acesteia în rândul clienților.</p>	B
34.	<p>Rezultatele referitoare la personal aferente modelului EFQM 2013 presupune printre altele și următorii indicatori:</p> <p>a) Realizări ale personalului, ratele de succes ale instruirilor, implicare în scheme de sugestii, beneficii ale lucrului în echipă;</p> <p>b) Numărul și natura reclamațiilor, loialitate, frecvența și valoarea comenzilor.</p> <p>c) Număr conflicte de muncă, număr lansări pe piață a unui nou produs / serviciu, număr acțiuni de premiere a membrilor comunității, valoare cotă de piață, valoare clienți noi</p> <p>d) Costuri, cifră de afaceri, cotă de piață, respectarea drepturilor angajaților, acțiuni de responsabilitate socială.</p>	A
35.	<p>În evaluarea îndeplinirii criteriilor modelului EFQM 2013 este aplicată metoda RADAR prin care sunt urmărite:</p>	C

	<p>a) Percepția, tendințele, țintele, abordarea și evaluarea;</p> <p>b) Abordarea, dezvoltarea, țintele, performanța</p> <p>c) Rezultatele, abordarea, desfășurarea, evaluarea și revizuirea;</p> <p>d) Soliditatea, integrarea, relevanța și utilizarea, performanța.</p>	
36.	<p>„Organizațiile cu activitate la nivel de excelență sunt larg recunoscute pentru abilitatea lor de a identifica și a răspunde în mod eficient și eficace la oportunități și amenințări” reprezintă următorul concept fundamental al excelenței manageriale în 2013:</p> <p>a) Dezvoltarea capabilității organizaționale;</p> <p>b) Asumarea creativității și inovării;</p> <p>c) Adăugarea de valoare pentru clienți;</p> <p>d) Management cu agilitate.</p>	D
37.	<p>„Organizațiile ce desfășoară o activitate la nivel de excelență au un impact pozitiv asupra lumii înconjurătoare prin intensificarea propriilor performanțe și crează simultan condițiile de dezvoltare economică, socială și de mediu a comunităților cu care vin în contact direct” reprezintă următorul concept fundamental al excelenței manageriale în 2013:</p> <p>a) Reușita prin talentul oamenilor</p> <p>b) Asumarea responsabilității pentru un viitor durabil;</p> <p>c) Adăugarea de valoare pentru clienți;</p> <p>d) Menținerea rezultatelor de excepție.</p>	B
38.	<p>Pentru a stimula organizațiile în implementarea TQM, EFQM a instituit, cu scopul de a recompensa organizațiile care excelează prin performanță:</p> <p>a) Premiul European pentru Calitate;</p> <p>b) Premiul român pentru calitate Juran;</p> <p>c) Premiul Deming;</p> <p>d) Premiul Baldrige.</p>	A
39.	<p>„Modul în care echipa de management a organizației sprijină și stimulează o cultură organizațională specifică TQM, dezvoltă și favorizează îndeplinirea misiunii și viziunii organizației, orientează întregul personal către obținerea de avantaje echilibrate, pe termen lung și durabile, pentru: clienți, organizație, personal, stakeholders și societate în ansamblul ei” descrie următorul Factor al modelului EFQM 2013:</p> <p>a) Planificare și strategie;</p> <p>b) Procese, produse și servicii;</p> <p>c) Parteneriate și resurse</p> <p>d) Leadership.</p>	D
40.	<p>„Modul în care organizația proiectează, conduce și îmbunătățește procesele sale, pentru a susține politicile și strategiile și pentru a obține valoare adăugată pentru clienți și pentru toate părțile interesate” refelctă următorul criteriu al Modelului EFQM 2013:</p> <p>a) Rezultatele afacerii;</p> <p>b) Strategii;</p> <p>c) Procese, produse și servicii;</p> <p>d) Rezultate referitoare la clienți.</p>	C
41.	<p>Controlul Calității Totale (TQC) a fost aplicat la început în:</p> <p>a) SUA;</p> <p>b) Japonia;</p> <p>c) Marea Britanie;</p> <p>d) Europa.</p>	B
42.	<p>Noțiunea de <i>Ciclu de Control</i> a fost introdusă în Japonia în 1950 de către:</p> <p>a) Deming;</p> <p>b) Ishikawa;</p> <p>c) Feigenbaum;</p> <p>d) Juran.</p>	A
43.	<p>Mișcarea Americană <i>Zero Defecte</i> a fost vehement criticată de:</p> <p>a) Juran;</p> <p>b) Crosby;</p> <p>c) Deming;</p> <p>d) Ishikawa.</p>	D
44.	<p>Prima dată conceptul de <i>Calitate totală</i> a fost folosit în literatura de specialitate de către:</p> <p>a) Feigenbaum;</p>	A

	<ul style="list-style-type: none"> b) Houghton; c) Baldrige; d) Gryna. 	
45.	<p><i>Teoria X</i> (instaurarea unui climat de frică) și <i>Teoria Y</i> (transformarea muncii în sine într-o muncă plăcută) există pentru implementarea:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Managementului calității; b) Calității totale; c) Sistemului de management al calității; d) Sistemului de management integrat. 	B
46.	<p>Cele trei concepte fundamentale ale TQM sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Alinierea, corelarea managementului de proces sau gândirea sistemelor, replicarea; b) Leadership, strategie, toate compartimentele organizației; c) Orientarea către client, îmbunătățirea continuă, valoarea fiecărui individ; d) Implicarea tuturor, Management responsabil, Focalizare către client. 	C
47.	<p>Aplicarea celor trei concepte fundamentale ale TQM permit manifestarea celor trei determinante ale excelenței performanței:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Responsabilitatea managementului, gândire creativă și inovativă, eficacitate; b) Abordarea procesuală, management strategic, îmbunătățire și acțiune corectivă; c) Orientarea către client, îmbunătățirea continuă, valoarea fiecărui individ d) Alinierea, corelarea managementului de proces sau gândirea sistemelor, replicarea. 	D
48.	<p>Primele baze ale standardelor în domeniul asigurării calității au fost puse în SUA în domeniul:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) militar; b) aeronautic; c) echipamentelor electronice; d) nuclear-civil. 	A
49.	<p><i>Acordul privind eliminarea barierelor tehnice din comerțul internațional</i>, cunoscut și sub denumirea de „Codul Standardelor”, care are ca scop promovarea standardelor internaționale ca documente de referință în procesul de certificare, intră în vigoare în anul:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 1987; b) 1980; c) 1990; d) 1979. 	B
50.	<p>Grupul de standarde general acceptabile și consacrate exclusiv principiilor asigurării calității create de specialiștii din diferitele țări ale lumii reuniți în cadrul Organizației Internaționale de Standardizare (International Standard Organisation - ISO) este:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) BS 5750:79; b) BS 5750:87; c) ISO 9000 - ISO 9004 d) MIL Q 9858a. 	C