



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

1. Conceptul potrivit căruia controlul trebuie integrat în procesul de producție, iar produsul trebuie să satisfacă exigențele acestui control integrat se referă la:

- a) inspecție
- b) asigurarea calității
- c) controlul calității
- d) managementul calității

2. Principalele componente ale unui SCM (Supply Chain Management) sunt:

- a) planul, sursa, produsul, livrarea, returul
- b) sursa, produsul, livrarea
- c) planul, produsul, livrarea, returul
- d) produsul, livrarea

3. Teoria ”cercurilor de control al calității” aparține lui:

- a) Deming
- b) Juran
- c) Ishikawa
- d) Shewhart

4. Printre avantajele francizorului se numără:

- a) recunoașterea mărcii de către clienți
- b) creșterea relativ ridicată a cotei de piață, în condițiile utilizării unui capital minim
- c) obținerea unor avantaje în procesul de aprovizionare
- d) faptul că beneficiază de pregătire și asistență managerială

5. Printre elementele de individualizare a întreprinderii nu se numără:

- a) numele
- b) sediul
- c) naționalitatea
- d) capitalul social

6. Magazinele cu sucursale (lanțurile corporative) reprezintă o formă a comerțului:

- a) cu alegere limitată
- b) independent
- c) asociat
- d) integrat

7. Prima etapă în dezvoltarea și consolidarea conceptului de ”calitate” a fost:

- a) asigurarea calității
- b) controlul calității
- c) inspecția
- d) managementul calității

8. Nivelul absolut al profitului (în servicii) reprezintă:

- a) diferența dintre veniturile totale și costurile totale
- b) nivelul producției de servicii pe unitatea de factor
- c) suma totală a cheltuielilor
- d) raportul între rezultatul exercițiului și capitalurile proprii



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

9. Caracterizarea nivelului servirii, ce reflectă eficiența socială a turismului, se poate realiza cu ajutorul unor indicatori ca:

- a) cursul de revenire
- b) numărul unităților de cazare la 1000 de locuitori
- c) productivitatea muncii
- d) rata de ocupare

10. Teoria X (instaurarea unui climat de frică) și Teoria Y (transformarea muncii în sine într-o muncă plăcută) există pentru implementarea:

- a) managementului calității
- b) sistemului de management integrat
- c) sistemului de management al calității
- d) calității totale

11. Cele trei concepte fundamentale ale TQM (Total Quality Management) sunt:

- a) orientarea către client, îmbunătățirea continuă, valoarea fiecărui individ
- b) orientarea către client, orientarea către produs, îmbunătățirea continuă
- c) orientarea către client, orientarea către produs, valoarea fiecărui individ
- d) orientarea către produs, îmbunătățirea continuă, valoarea fiecărui individ

12. Unul dintre factorii de producție dispozitivi utilizați de o întreprindere nu este:

- a) coordonarea
- b) munca productivă
- c) organizarea
- d) reprezentarea

13. Elaborarea sistemului de indicatori ai eficienței economice a turismului se fundamentează pe:

- a) toate variantele sunt corecte
- b) principiile generale ale calculului economic
- c) structura resurselor utilizate
- d) forma de concretizare a rezultatelor

14. Principiile de bază ale managementului calității, pe care se fundamentează îmbunătățirea permanentă a performanțelor unei organizații, în condițiile satisfacției clienților și a tuturor părților interesate, sunt în număr de:

- a) 8
- b) 10
- c) 4
- d) 6

15. Modelul SCOR (Supply Chain Operations Reference) este elaborat de către:

- a) Supply Chain Management Association
- b) Forumul Global al Lanțului Logistic
- c) European Logistics Association
- d) Consiliul Supply Chain

16. Produsul turistic înglobează diferite elemente, printre care se numără serviciile furnizate de:

- a) echipamente
- b) condițiile naturale
- c) toate variantele sunt corecte
- d) forța de muncă



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

17. Estimarea transferurilor dintre consumul de bunuri și cel de servicii, în situația în care acestea sunt substituibile în consum, poate fi realizată prin utilizarea metodei:

- a) trendului parabolic
- b) lanțurilor Markov
- c) trendului exponențial
- d) pragului de rentabilitate

18. După începutul secolului al XX-lea, conceptul de calitate a traversat:

- a) trei etape esențiale
- b) cinci etape esențiale
- c) două etape esențiale
- d) patru etape esențiale

19. Printre caracteristicile pieței turistice se numără:

- a) concentrarea în timp și spațiu
- b) opacitatea
- c) toate variantele sunt corecte
- d) mobilitatea

20. Conform modelului de Excelență Managerială EFQM, versiunea 2010, ”reușita prin oameni” se referă la faptul că:

- a) organizațiile excelente inovează și creează valoare pentru clienți, prin înțelegerea și anticiparea nevoilor și așteptărilor lor
- b) organizațiile excelente își apreciază angajații și dezvoltă o cultură a implicării acestora
- c) organizațiile excelente dezvoltă și mențin relații de încredere cu partenerii, în vederea asigurării unui succes mutual
- d) organizațiile excelente creează valoare și performanță la nivel superior, prin inovare continuă și valorificarea creativității tuturor părților interesate

21. Mișcarea americană ”Zero defecte” a fost vehement criticată de către:

- a) Ishikawa
- b) Deming
- c) Juran
- d) Crosby

22. Tehnologia NFC (Near Field Communication) este:

- a) o rețea de wireless de frecvență înaltă pe distanțe scurte
- b) o tehnologie care permite plata prin apropierea telefonului mobil de dispozitivele speciale instalate la comercianți
- c) toate variantele sunt corecte
- d) o tehnologie care permite schimbul de date între dispozitive aflate la distanță mică

23. Una dintre funcțiile logistice îndeplinite de comercianții de gros este:

- a) contactarea clienților în vederea vânzării
- b) stabilirea claselor de calitate
- c) desfășurarea de cercetări de marketing
- d) crearea sortimentului de produse



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

24. ”Comerciantul cu ridicata care aranjează rafturile magazinelor cu amănuntul, vinde produsele în sistem de consignație și deține mărfurile în proprietate până la vânzarea lor, solicitând comerciantului cu amănuntul efectuarea plății numai după ce produsele au fost vândute”, poartă denumirea de:
- broker
  - truck jobber
  - rack jobber
  - agent rezident
25. Care este principala diferență între procesul de producție a serviciilor și cel de fabricare a bunurilor materiale?
- oferta face parte din sistemul de producție
  - serviciile depind de fabricarea bunurilor materiale
  - nu există o producție a serviciilor
  - clientul face parte din sistemul de producție
26. Principalele forme de intervenție a statului în sectorul serviciilor constau în:
- finanțare
  - toate variantele sunt corecte
  - concesionare
  - existența sectorului public
27. Recurgând la tehnica de analiză a valorii, un cumpărător care a achiziționat un produs are posibilitatea de:
- a face pretabilă transformarea sau comercializarea unui produs
  - a căuta dacă anumite caracteristici actuale ale unui produs nu sunt indispensabile
  - a realiza un consum de resurse
  - a căuta substituenți mai scumpi
28. ”Elementele de atracție care motivează călătoria și cele destinate să asigure valorificarea primelor” reprezintă:
- tariful
  - oferta turistică
  - cererea turistică
  - piața turistică
29. Ce reprezintă ”partea solvabilă a nevoii sociale reale de servicii care se manifestă pe piață”?
- oferta de servicii
  - piața serviciilor
  - cererea de servicii
  - valoarea adăugată
30. Una dintre primele semnificații ale calității, aceea de ”lucru bine făcut”, îi aparține lui:
- Aristotel
  - Platon
  - Herodot
  - Pitagora