



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

1. A treia etapă în dezvoltarea și consolidarea conceptului de ”calitate” a fost:
 - a) asigurarea calității
 - b) managementul calității
 - c) controlul calității
 - d) inspecția

2. Metoda SCOR (Supply Chain Operations Reference) se referă la:
 - a) stocare – coordonare – organizare – planificare
 - b) aprovizionare – transport – distribuție – retur
 - c) aprovizionare – fabricare – organizare – retur
 - d) aprovizionare – fabricare – distribuție – planificare

3. Noțiunea de ”control tehnic al calității” este echivalentă cu noțiunea de:
 - a) inspecție
 - b) control al calității
 - c) management al calității
 - d) asigurare a calității

4. Lanțurile voluntare aparțin:
 - a) grupărilor de cumpărare ale angroșiștilor
 - b) comerțului asociat
 - c) comerțului independent
 - d) comerțului integrat

5. Care sunt factorii ce influențează cererea de servicii a populației?
 - a) veniturile și timpul liber
 - b) oferta de servicii și tarifele
 - c) toate variantele sunt corecte
 - d) factorii demografici și concurența între bunuri, servicii și self-service

6. Unul dintre factorii de producție de bază utilizați de o întreprindere este:
 - a) stabilirea obiectivelor
 - b) coordonarea
 - c) munca productivă
 - d) decizia

7. Unul dintre conceptele fundamentale ale TQM (Total Quality Management) nu este:
 - a) valoarea fiecărui individ
 - b) îmbunătățirea continuă
 - c) orientarea către produs
 - d) orientarea către client

8. Integrarea, ca pilon al SCM (Supply Chain Management), include:
 - a) planificarea avansată
 - b) leadership
 - c) folosirea informațiilor și a tehnologiei comunicării
 - d) orientarea procesului



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

9. Printre indicatorii cantitativi ce cuantifică efectele sociale, mai cunoscuți sunt cei cu privire la:

- a) nivelul servirii și îmbunătățirea stării de sănătate
- b) cheltuielile directe și cheltuielile indirecte
- c) cursul de revenire
- d) eficiența investițiilor

10. TQC (Total Quality Control) a fost aplicat la început în:

- a) Japonia
- b) Marea Britanie
- c) SUA
- d) Europa

11. Printre etapele ciclului de viață a întreprinderii nu se numără:

- a) maturitatea
- b) dezvoltarea
- c) declinul
- d) evaluarea

12. Prețurile produselor turistice prezintă trăsături distinctive, între care mai importante sunt:

- a) caracterul inflaționist
- b) formarea relativ independentă de raportul cerere-ofertă
- c) diferențierea în timp și spațiu
- d) toate variantele sunt corecte

13. Activitățile externalizate cu incidență în domeniul logistic sunt:

- a) operațiuni de transport și auxiliare transportului
- b) operațiuni cu caracter comercial
- c) operațiuni informatice
- d) toate variantele sunt corecte

14. Marele magazin se încadrează în categoria:

- a) cooperativelor de consum
- b) comerțului asociat
- c) comerțului independent
- d) comerțului integrat

15. Totalitatea ”persoanelor care se deplasează periodic și temporar, în afara reședinței obișnuite, pentru alte motive decât pentru a munci sau pentru a îndeplini o activitate remunerată” formează:

- a) oferta turistică
- b) prețul
- c) cererea turistică
- d) piața turistică

16. Coeficientul de utilizare a capacității, indicator considerat reprezentativ pentru activitatea de cazare, se calculează ca:

- a) diferență între capacitatea ocupată sau efectiv utilizată într-o perioadă dată și capacitatea teoretică sau maxim posibilă
- b) diferență între capacitatea teoretică sau maxim posibilă și sejurul mediu
- c) raport (uneori procentual) între capacitatea ocupată sau efectiv utilizată într-o perioadă dată și capacitatea teoretică sau maxim posibilă
- d) raport (uneori procentual) între capacitatea teoretică sau maxim posibilă și sejurul mediu



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

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

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

18. Avantajul competitiv obținut de Japonia, mai ales în perioada de după al Doilea Război Mondial, s-a datorat aplicării principiilor specifice conceptului de:

- a) excelență în business
- b) zero defecte
- c) costuri ale calității
- d) control al calității totale

19. Evoluția pieței turistice a fost influențată de o serie de factori, printre care se numără și:

- a) complexitatea
- b) calitatea mediului înconjurător
- c) caracterul peticit, fragmentat
- d) dinamismul

20. Procedura reprezintă:

- a) numai un document de control al calității
- b) deopotrivă un document de control al calității și de asigurare a calității
- c) nicio variantă nu este corectă
- d) numai un document de asigurare a calității

21. Printre pilonii de bază în aplicarea TQM (Total Quality Management) se regăsesc:

- a) orientarea către client, leadership, abordarea procesuală, managementul relațiilor cu clienții
- b) prevenirea cauzelor generatoare de greșeli, zero defecte, măsurarea eficacității cu ajutorul costurilor calității, întreaga traiectorie a produsului
- c) perfecționarea continuă, îmbunătățirea continuă, implicarea conducerii, responsabilizarea angajaților
- d) leadership, managementul proceselor, abordarea sistemică, strategie și dezvoltare

22. Printre principalele funcții logistice îndeplinite de comercianții de gros nu se numără:

- a) crearea sortimentului de produse
- b) transportul mărfurilor
- c) desfășurarea de cercetări de marketing
- d) depozitarea mărfurilor

23. ”E-Business” semnifică:

- a) afaceri electronice
- b) distribuția de bunuri prin mijloace electronice
- c) comerț electronic
- d) teleshopping



Facultatea de BUSINESS ȘI TURISM

24. Printre avantajele francizatului se numără:

- a) distribuirea unor produse și servicii recunoscute și de calitate standard
- b) creșterea relativ ridicată a cotei de piață, în condițiile utilizării unui capital minim
- c) sporirea renumelui mărcii
- d) modalitatea relativ rapidă de extindere și dezvoltare a sistemului de distribuție

25. Care dintre următoarele caracteristici aparțin serviciilor?

- a) toate variantele sunt corecte
- b) nestocabilitate (perisabilitate)
- c) simultaneitate a producției și consumului serviciului
- d) imaterialitate și intangibilitate

26. Aspectele parțiale ale eficienței sociale a serviciilor pentru populație pot fi exprimate cu ajutorul unor indicatori cum ar fi:

- a) numărul de locuitori ce revin la un medic
- b) numărul de rotații ale capitalului
- c) productivitatea medie a factorilor de producție
- d) nivelul relativ al costurilor

27. Care dintre următoarele reglementări este specifică serviciilor?

- a) reglementările tehnice
- b) toate variantele sunt corecte
- c) reglementările administrative
- d) controlul administrativ al prețurilor (tarifelor)

28. Ce reprezintă ”capacitatea organizatorică a furnizorilor de servicii de a satisface – în anumite condiții de calitate, structură și termene – cerințele beneficiarilor”?

- a) tariful
- b) cererea de servicii
- c) piața serviciilor
- d) oferta de servicii

29. Conceptul de ”calitate totală” are semnificația de:

- a) excelență
- b) fiabilitate și control al costurilor
- c) conformitate cu cerințele și îndeplinire a scopului
- d) prevenire a defectelor

30. Încă din perioada medievală, reputația produselor și, implicit, a producătorilor, se clădea prin:

- a) publicitate
- b) preț
- c) disponibilitate
- d) calitate