



ROMÂNIA
MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI

Str. Târgu din Vale, nr. 1, Cod poștal 110040-Pitești, România
Tel.: +40 348 453 100; <http://www.upit.ro>



FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI DREPT

Domeniul de studii: ADMINISTRAREA AFACERILOR

Program de studii masterale: Administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii de ospitalitate (A.A.C.T.S.O.)

**PROBA DE CONCURS: ADMINISTRAREA ÎNTREPRINDERII DE COMERȚ,
TURISM, SERVICII**
TEST PENTRU VERIFICAREA CUNOȘȚINȚELOR SPECIFICE

Încercuțiți varianta corectă:

1. Serviciile se concretizează în: a) avantaje, experiențe, stări, visuri, efecte utile; b) produse intangibile pure; c) beneficii tangibile; d) elemente imateriale.	6. Auditul calității este clasificat în funcție de obiectul său astfel: a) audit intern și audit extern; b) auditul calității produsului/serviciului, auditul calității procesului, auditul sistemului de management al calității; c) auditul de secundă parte, auditul de terță parte; d) auditul de certificare, auditul de autorizare.
2. Succesul administrării activității întreprinderii de comerț, turism, servicii este garantat în măsura în care se gestionează atent, sistematic și eficient: a) suportul material; b) participarea clientului, personalul de contact și suportul fizic; c) marca; d) indicatorii economico-financiar.	7. În literatura de specialitate noțiunea calitate este apreciată ca fiind: a) grad de utilitate; b) conformitate cu cerințele; c) conformitate cu specificațiile; d) toate variantele de mai sus.
3. Activitățile fundamentale cu ajutorul cărora organizația prestatoare de servicii câștigă piața în relația cu clienții și în lupta concurențială sunt: a) poziționarea, diferențierea, tangibilizarea serviciilor; b) cercetarea pieței, concurenței și a cererii; c) fidelizarea clienților, managementul reclamațiilor; d) orientarea către clienți, benchmarkingul.	8. În accepțiunea școlii românești de management, funcțiile managementului firmei (componentele procesului de management) sunt: a) previziune, organizare, motivare, control și evaluare; b) cercetare – dezvoltare, comercială, producție, financiar – contabilă și personal; c) previziune, organizare, coordonare, antrenare, control – evaluare; d) cercetare, dezvoltare, comercială, producție, organizare și motivare.
4. Întreprinderile de servicii pot satisface cu succes așteptările clienților prin: a) garantarea promisiunilor făcute; b) crearea unui excedent de încredere prin prestarea corespunzătoare a serviciului promis; c) comunicarea eficientă cu clienții; d) toate variantele de mai sus.	9. Din ansamblul categoriilor de nevoi ce compun modelul motivațional al lui Maslow, cele care nu se epuizează niciodată sunt: a) nevoile elementare, fiziologice; b) nevoile de securitate/siguranță; c) nevoia de stimă, statut social; d) nevoia de autorealizare.
5. Joseph Juran a introdus în managementul calității conceptul de : a) spirala calității; b) ciclul PDCA; c) zero defecte; d) calitate totală.	10. Raționalitatea unui post este condiționată de corelarea judicioasă a trei elemente cunoscute în literatura de specialitate sub denumirea de “ <i>triunghiul de aur al organizării</i> ”. Aceste elemente sunt: a) ponderile ierarhice, nivelurile ierarhice și relații organizatorice; b) sarcinile, competențele și responsabilitățile; c) fișa postului, organigrama și Regulamentul de organizare și funcționare; d) obiectivele derivate, specifice și individuale.

Data

.....

Nume și prenume

Semnatura