

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI DREPT

FORMULAR PENTRU TESTAREA CUNOȘTIINȚELOR SPECIFICE
ADMITERE PROGRAME DE STUDII DE MASTERAT – SEȘIUNEA SEPTEMBRIE 2019
DOMENIUL ADMINISTRAREA AFACERILOR

1. Serviciile presupun obligativitatea prezenței: a) prestatorului și a suportului tangibil; b) suportului tangibil; c) personalului reprezentat de persoana prestatorului și cea a beneficiarului; d) altor clienți.	6. Sistemele de management al calității prezintă avantaje: a) atât pentru relația organizației cu clienții, cât și pentru organizația care l-a implementat; b) numai pentru clienți; c) numai pentru furnizori; d) numai pentru angajați.
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-financiari.	7. Cultura calității include: a) acele bune practici create și acceptate în organizație care se vor regăsi în documentația sistemului de management al calității; b) definirea politicii în domeniul calității; c) planificarea calității, organizarea activităților referitoare la calitate, coordonarea activităților referitoare la calitate; d) planificarea activităților de audit.
3. Într-o organizație prestatoare de servicii, personalul de contact deține două roluri simultane: a) de prestator și client extern; b) de ofertant și finanțator; c) operațional și relațional; d) consilier și finanțator.	8. 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.
4. Politica organizației prestatoare de servicii care se bazează pe: a) misiunea organizației; b) personalul de contact; c) stabilirea strategiei firmei, a programului operațional și a mijloacelor necesare; d) numai pe componentele mediului extern al organizației.	9. Organizarea procesuală cuprinde următoarele componente: a) funcțiile, obiectivele, atribuțiile și responsabilitățile; b) postul, funcția, nivelul ierarhic, ponderea ierarhică, compartimentul și relațiile organizatorice; c) funcțiunile, activitățile, atribuțiile și sarcinile; d) funcțiunile, sarcinile, competențele și responsabilitățile.
5. Certificarea ISO 9001 se obține: a) înaintea evaluării conformității documentației cu cerințele ISO 9001; b) după evaluarea conformității documentației cu cerințele ISO 9001 și a eficacității sistemului de management al calității; c) înaintea preauditului; d) după auditul de supraveghere	10. Funcția managementului ce constă în ansamblul proceselor prin care performanțele firmei, subsistemelor și componentelor acestora sunt măsurate și comparate cu obiectivele și standardele propuse inițial, în scopul asigurării îndeplinirii obiectivelor și planurilor stabilite, prin eliminarea deficiențelor constatate și integrarea abaterilor pozitive este: a) organizarea; b) măsurarea; c) coordonarea; d) control-evaluarea.

Data

.....

Nume și prenume

.....

Semnatura

.....