

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI
FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE ȘI DREPT

FORMULAR PENTRU TESTAREA CUNOȘTIINȚELOR SPECIFICE
ADMITERE PROGRAME DE STUDII DE MASTERAT – SESIUNEA 2020

DOMENIUL ADMINISTRAREA AFACERILOR

Încercuți varianta corectă:

1. Joseph Juran a introdus în managementul calității conceptul de : a) spirala calității; b) ciclul PDCA; c) zero defecte; d) calitate totală.	6. 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.
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. 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.
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. 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.
4. Serviciile se concretizează în: a) avantaje, experiențe, stări, visuri, efecte utile; b) produse intangibile pure; c) beneficii tangibile; d) elemente imateriale.	9. 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.
5. 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.	10. 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.

Data

Nume și prenume

.....

.....

Semnatura

.....