

**Prijemni ispit – Master 2012**  
**Studijski program: Upravljanje kvalitetom**

Šifra zadatka 

4	1	1	5	1	1
---	---	---	---	---	---

<b>1.</b>	<b>Uloga stručnjaka za kvalitet, u okviru strateškog menadžmenta kvaliteta kao faze u razvoju pokreta kvaliteta, podrazumeva:</b>
a.	Kontrolu, sortiranje, brojanje i klasiranje
b.	Uočavanje i eliminisanje problema i primenu statističkih metoda
c.	Merenje kvaliteta, planiranje i projektovanje programa
<input checked="" type="radio"/>	d. Integrativnu ulogu, postavljanje ciljeva, obrazovanje i obuku
e.	Konsultantsku ulogu
f.	Ne znam
<b>2.</b>	<b>Demingova teorija „Sistema istinskog znanja“ („A System of Profound Knowledge“) zasniva se na shvatanju:</b>
a.	Sistema
b.	Varijacija
c.	Teorije znanja
d.	Psihologije i ponašanja ljudi
<input checked="" type="radio"/>	e. Svega navedenog
f.	Ne znam
<b>3.</b>	<b>Koji od navedenih iskaza ne predstavlja jednu od Demingovih 14 tačaka?</b>
a.	Eliminisati radne slogane za zaposlene
<input checked="" type="radio"/>	b. Podići barijere između delova organizacije
c.	Postići transformaciju kroz angažovanost svih zaposlenih
d.	Usvojiti novu filozofiju
e.	Prekinuti zavisnost od masovne kontrole
f.	Ne znam
<b>4.</b>	<b>Tvorac koncepta „Unutrašnji korisnik“ („Internal Customer“) je:</b>
a.	Edwards Deming
b.	Genichi Taguchi
<input checked="" type="radio"/>	c. Joseph Juran
d.	Phillip Crosby
e.	Kaoru Ishikawa
f.	Ne znam
<b>5.</b>	<b>Sadržaj koraka „Planiraj (Plan)“ Demingovog „P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act)“ ciklusa, prema istom autoru, trebalo bi da obuhvati:</b>
a.	Praćenje i merenje performansi procesa i proizvoda, poredeći ih sa politikama, ciljevima i zahtevima i izveštavanje o rezultatima
<input checked="" type="radio"/>	b. Zacrtaavanje ciljeva i uspostavljanje procesa neophodnih za postizanje rezultata u saglasnosti sa zahtevima korisnika i politikama organizacije
c.	Primenu procesa
d.	Preduzimanje aktivnosti za stalno poboljšavanje performansi procesa
e.	Sve navedeno
f.	Ne znam
<b>6.</b>	<b>Troškovi neusaglašenosti obuhvataju:</b>
<input checked="" type="radio"/>	a. Troškove prevazilaženja zahteva, troškove izgubljenih šansi/korisnika, troškove interne neusaglašenosti i troškove eksterne neusaglašenosti
b.	Troškove prevencije, troškove planiranja kvaliteta i troškove procene
c.	Troškove procene, troškove interne neusaglašenosti i troškove eksterne neusaglašenosti
d.	Troškove planiranja procesa, troškove upravljanja procesa i troškove informacionih sistema
e.	Troškove informacionih sistema, troškovi planiranja kvaliteta i troškovi preispitivanja novih proizvoda
f.	Ne znam
<b>7.</b>	<b>Prema ISO 9000:2005, karakteristika kvaliteta je:</b>
a.	Kvantitativna mera jedne ili više karakteristika kvaliteta
<input checked="" type="radio"/>	b. Pripadajuća karakteristika proizvoda, procesa ili sistema koja se odnosi na zahteve
c.	Kategorija ili rang dati različitim zahtevima kvaliteta, koji se odnose na proizvode, procese ili sisteme koji pri korišćenju imaju istu funkciju
d.	Potreba ili očekivanje koji su iskazani, po pravilu podrazumevani ili obavezni
e.	Sve navedeno
f.	Ne znam
<b>8.</b>	<b>Kategorijom korisnika mogu se smatrati:</b>

a.	Trgovci
b.	Snabdevači
c.	Proizvođači originalne opreme
d.	Skriveni korisnici
e.	Svi navedeni
f.	Ne znam
<b>9.</b>	<b>Prema tehničkom (proizvodnom) kriterijumu, Phillip Crosby definiše kvalitet sledećom definicijom:</b>
a.	Kvalitet predstavlja primerenost svrsi i upotrebi
b.	Kvalitet predstavlja stanje ostvarenja vrednosti za korisnika i isporučioća
c.	Kvalitet predstavlja količinu nevređovane veličine u svakoj jedinici vrednovane veličine
d.	Kvalitet predstavlja usaglašenost sa specifikacijama
e.	Kvalitet predstavlja najbolji način zadovoljavanja uslova korisnika, među kojima su najznačajniji stvarna namena i prodajna cena
f.	Ne znam
<b>10.</b>	<b>Prema Garvinu, dimenzije kvaliteta proizvoda obuhvataju:</b>
a.	Performanse i specijalne odlike
b.	Pouzdanost i usaglašenost
c.	Trajnost (vek trajanja) i pogodnost servisiranja
d.	Estetske karakteristike i korisnikovo poimanje kvaliteta
e.	Sve navedeno
f.	Ne znam
<b>11.</b>	<b>Efektivnost se, prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao</b>
a.	Mera realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultata
b.	Odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa
c.	Ishod proizvodnih procesa, tj. ono što se isporučuje korisniku
d.	Mera stepena zadovoljstva korisnika
e.	Verovatnoća da proizvod, deo opreme ili sistem, u specificiranim operacionim uslovima, obavljaju svoju funkciju u određenom periodu vremena
f.	Ne znam
<b>12.</b>	<b>Kao posebna disciplina, strateško planiranje doprinosi kvalitetu kroz:</b>
a.	Prevođenje zahteva korisnika u performanse proizvoda
b.	Merenje, analizu i izveštaje o kvalitetu
c.	Postizanje jedinstvene konkurentske prednosti sa stanovišta kvaliteta
d.	Podsticanje fluktuacije kod zaposlenih
e.	Povećanje škartu
f.	Ne znam
<b>13.</b>	<b>Segmentacija korisničke populacije najčešće se vrši na osnovu:</b>
a.	Geografskih i demografskih kriterijuma
b.	Načina na koji se proizvodi i usluge koriste
c.	Količine robe koja se kupuje
d.	Zahtevanog kvaliteta robe ili usluge
e.	Svega navedenog
f.	Ne znam
<b>14.</b>	<b>Društvene osobine kvaliteta obuhvataju:</b>
a.	Ergonomske, estetske, organoleptičke i bezbednosne osobine
b.	Biotehničke, biotehnoološke i ekološke osobine
c.	Tehničke, tehnološke i ekonomske osobine
d.	Mogućnost skladištenja, stabilnost, pouzdanost, trajnost i mogućnost održavanja
e.	Sve navedeno
f.	Ne znam
<b>15.</b>	<b>Usluga se može definisati kao:</b>
a.	Čin koji se odvija u direktnom kontaktu između korisnika i predstavnika organizacije koja pruža uslugu
b.	Čin ili radnja kojom se čini korist za korisnika, ostvarujući promene koje pogoduju primaocu usluge
c.	Rad obavljen za nekog drugog
d.	Nešto što možete da kupite ili prodate, a ne možete da ispustite na nogu
e.	Sve navedeno
f.	Ne znam
<b>16.</b>	<b>Prema podeli varijacija prema uzroku nastajanja razlikujemo:</b>
a.	Hronične i sporadične varijacije

b.	Pozicione i ciklične varijacije
c.	Pozicione i vremenske varijacije
d.	Lake i teške varijacije
e.	Ništa od navedenog
f.	Ne znam
<b>17.</b>	<b>Kontrolisanje se prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao:</b>
a.	Utvrđivanje jedne ili više karakteristika prema proceduri
b.	Vrednovanje usaglašenosti posmatranjem i procenjivanjem, uz, kada je pogodno, merenje, ispitivanje ili procenjivanje primenom šablona
c.	Osobina na osnovu koje se pravi razlika
d.	Neispunjenost zahteva koji se odnose na predviđenu ili specificiranu upotrebu
e.	Kategorija ili rang dati različitim zahtevima kvaliteta, koji se odnose na proizvode, procese ili sisteme koji pri korišćenju imaju istu funkciju
f.	Ne znam
<b>18.</b>	<b>Procedura se prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao:</b>
a.	Neispunjenost zahteva koji se odnose na predviđenu ili specificiranu upotrebu
b.	Dokumenat kojim se iskazuju zahtevi
c.	Utvrđen način za obavljanje neke aktivnosti ili procesa
d.	Dokumenat kojim se, za specifični projekat, proizvod, proces ili ugovor, utvrđuje koje se procedure i odgovarajući resursi moraju primeniti, ko mora da ih primeni i kada
e.	Ništa od navedenog
f.	Ne znam
<b>19.</b>	<b>Tačnost se prema standardu ISO 5725 definiše kao:</b>
a.	Bliskost slaganja između nezavisnih rezultata dobijenih pod zadatim uslovima
b.	Bliskost slaganja između rezultata ispitivanja i prihvaćene referentne vrednosti
c.	Bliskost slaganja između prosečne vrednosti dobijene iz velikog niza rezultata ispitivanja i prihvaćene referentne vrednosti
d.	Bliskost slaganja između planiranih rezultata i dobijenih rezultata
e.	Bliskost slaganja između nezavisnih vrednosti i dobijenih vrednosti
f.	Ne znam
<b>20.</b>	<b>Merna neizvesnost jeste:</b>
a.	Mera raspona oblasti oko rezultata merenja u kojoj je razložno očekivati da leži tačan rezultat
b.	Razlika između matematičkog očekivanja rezultata ispitivanja i prihvaćene referentne vrednosti
c.	Razlika između rezultata merenja i nepoznatog (neznanog) tačnog rezultata
d.	Ispitivanja izvedena od strane jednog izvršioca, koji koristi istu opremu, u nepromenjenim uslovima i u kratkim vremenskim razmacima
e.	Sve navedeno
f.	Ne znam
<b>21.</b>	<b>Procesi merenja, analize i poboljšavanja obuhvataju:</b>
a.	Procese koji se odnose na strateško planiranje, zacrtavanje politika i ciljeva, omogućavanje komunikacije, obezbeđivanje potrebnih resursa i preispitivanje od strane rukovodstva
b.	Obuhvataju procese potrebne za merenje i prikupljanje podataka potrebnih za analizu performansi i poboljšavanja efektivnosti i efikasnosti. U njih spadaju procesi merenja, praćenja i provera, preduzimanja korektivnih i preventivnih mera, a koji su integralni deo procesa menadžmenta, menadžmenta resursima i realizacije
c.	Sve one procese za nabavku resursa potrebnih za menadžment organizacije, realizaciju i merenja
d.	Sve procese koji su deo realizacije željenog izlaza organizacije
e.	Ništa od navedenog
f.	Ne znam
<b>22.</b>	<b>Identifikacija procesa organizacije obuhvata sledeće korake procesnog pristupa:</b>
a.	Definisanje svrhe postojanja organizacije, definisanje politika i ciljeva organizacije, utvrđivanje procesa u organizaciji, utvrđivanje sleda procesa, definisanje vlasništva nad procesima, definisanje procesne dokumentacije
b.	Definisanje aktivnosti u okviru procesa, definisanje zahteva za merenje i praćenje, definisanje potrebnih resursa, verifikovanje procesa u odnosu na planirane ciljeve
c.	Planiranje procesa, primena i merenje procesa, analiza procesa, korektivne mere i poboljšavanje procesa
d.	Definisanje aktivnosti u okviru procesa, definisanje zahteva za merenje i praćenje, analiza procesa, korektivne mere i poboljšavanje procesa
e.	Ništa od navedenog
f.	Ne znam
<b>23.</b>	<b>Validacija se prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao:</b>
a.	Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni specificirani zahtevi
b.	Aktivnost koja se preduzima da bi se utvrdile pogodnost, adekvatnost i efektivnost predmetne materije za postizanje postavljenih ciljeva
c.	Potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni zahtevi za specifičnu predviđenu upotrebu ili primenu

d.	Podaci koji potvrđuju postojanje ili istinitost nečega
e.	Ništa od navedenog
f.	Ne znam
<b>24.</b>	<b>U sedam alata za upravljanje kvaliteta spadaju (zaokružiti potpuno tačan odgovor):</b>
a.	Dijagram afiniteta, dijagram međuzavisnosti, dijagram grananja
b.	Matrični dijagram, matrična analiza podataka, programski dijagram za odlučivanje o procesima
c.	Strelasti (mrežni) dijagram, dijagram međuzavisnosti, matrična analiza podataka
<input checked="" type="checkbox"/> d.	Dijagram toka, tabela za sravnjivanje, upravljački grafikon
e.	Histogram, dijagram afiniteta, matrični dijagram
f.	Ne znam
<b>25.</b>	<b>Za sporadične varijacije možemo reći da:</b>
<input checked="" type="checkbox"/> a.	Smatraju se abnormalnošću
b.	Mogu se eliminisati modifikacijama procesa
c.	Urođene su za dati proces i to usled prirode sistema
d.	Nalaze se u domenu odgovornosti najvišeg menadžmenta
e.	Mogu se eliminisati zamenom postojećeg procesa novim procesom
f.	Ne znam
<b>26.</b>	<b>Sistem kvaliteta se prema standardu ISO 8402:1994 definiše kao:</b>
a.	Koordinirane aktivnosti za utvrđivanje pravca organizacije u odnosu na kvalitet i upravljanje organizacije u tom smislu
<input checked="" type="checkbox"/> b.	Organizaciona struktura, procedure, procesi i resursi, neophodni da bi se primenjivao menadžment kvaliteta
c.	Sistem za uspostavljanje politike i ciljeva i za ostvarivanje tih ciljeva
d.	Sistem menadžmenta kojim se utvrđuje pravac organizacije u odnosu na kvalitet i upravlja organizacija u tom smislu
e.	Nivo do kojeg skup pripadajućih karakteristika ispunjava zahteve
f.	Ne znam
<b>27.</b>	<b>Planiranje kvaliteta se prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao:</b>
a.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na ispunjavanje zahteva kvaliteta
b.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na povećavanje sposobnosti da se ispunjavaju zahtevi kvaliteta
<input checked="" type="checkbox"/> c.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na uspostavljanje ciljeva kvaliteta i na utvrđivanje neophodnih operativnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjavanje ciljeva kvaliteta
d.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na obezbeđivanje uverenosti u to da su ispunjeni zahtevi kvaliteta
e.	Označava aktivnosti namenjene obezbeđivanju kvaliteta proizvoda tako da ih korisnici kupuju sa određenom dozom uverenosti i dugo ih koriste uvereni i zadovoljni
f.	Ne znam
<b>28.</b>	<b>U standardu ISO 9000:2005, klasa je definisana kao:</b>
a.	Osobina na osnovu koje se pravi razlika
b.	Pripadajuća karakteristika proizvoda, procesa ili sistema koja se odnosi na zahteve
c.	Kvantitativna mera jedne ili više karakteristika kvaliteta
<input checked="" type="checkbox"/> d.	Kategorija ili rang dati različitim zahtevima kvaliteta, koji se odnose na proizvode, procese ili sisteme koji pri korišćenju imaju istu funkciju
e.	Ništa od navedenog
f.	Ne znam
<b>29.</b>	<b>Preispitivanje se prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao:</b>
<input checked="" type="checkbox"/> a.	Aktivnost koja se preduzima da bi se utvrdila pogodnost, adekvatnost i efektivnost predmetne materije za postizanje postavljenih ciljeva
b.	Organizacionu strukturu, resursi i procedure namenjene planiranju, praćenju i upravljanju kvaliteta, bezbednosti i životne sredine
c.	Sistem menadžmenta usredsređen na čoveka, koji za cilj ima stalan rast zadovoljstva korisnika, uz stalnu tendenciju snižavanja realnih troškova
d.	Merenje promenljivih na kontinuiranim skalama, kao što su masa, dužina, temperatura
e.	Utvrđivanje postojanja karakteristika, kao što su: prihvatljivo - neprihvatljivo, pravovremeno - kasno, ispravno - neispravno, Zvezda - Partizan, dan - noć
f.	Ne znam
<b>30.</b>	<b>Prema standardu ISO 9000:2005 kvalitet se definiše kao:</b>
<input checked="" type="checkbox"/> a.	Nivo do kojeg skup svojstvenih karakteristika ispunjava zahteve
b.	Sistem objekata, opreme i usluga neophodnih za rad organizacije
c.	Spremnost organizacije, sistema ili procesa da realizuju proizvod koji ispunjava zahteve za taj proizvod
d.	Sistem za uspostavljanje politike i ciljeva i za ostvarivanje tih ciljeva
e.	Grupa ljudi, objekata i pripadajuće opreme, sa uspostavljenim odgovornostima, ovlašćenjima i odnosima
f.	Ne znam