

Prijemni ispit – Master 2011
Studijski program: Upravljanje kvalitetom

Šifra zadatka | 4 | 0 | 3 | 5 | 3 | 1 |

1.	Funkcija kvaliteta je:
a.	Skup aktivnosti koje se vrše u cilju postizanja zadovoljstva korisnika i drugih zainteresovanih strana, bez obzira da li se one obavljaju u samoj organizaciji ili na nekom drugom mestu
b.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na uspostavljanje ciljeva kvaliteta i na utvrđivanje neophodnih operativnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjavanje ciljeva kvaliteta
c.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na ispunjavanje zahteva kvaliteta
d.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na povećavanje sposobnosti da se ispunjavaju zahtevi kvaliteta
e.	Ništa od navedenog
n.	Ne znam
2.	Obezbeđivanje kvaliteta se prema standardu ISO 9000:2005 definiše kao:
a.	Nivo do kojeg skup pripadajućih karakteristika ispunjava zahteve
b.	Deo menadžmenta kvaliteta koji je usredsređen na povećavanje sposobnosti da se ispunjavaju zahtevi kvaliteta
c.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na obezbeđivanje uverenosti u to da su ispunjeni zahtevi kvaliteta
d.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na ispunjavanje zahteva kvaliteta
e.	Deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na uspostavljanje ciljeva kvaliteta i na utvrđivanje neophodnih operativnih procesa i odgovarajućih resursa za ispunjavanje ciljeva kvaliteta
n.	Ne znam
3.	Najšire planiranje i upravljanje kvalitetom ne sadrži sledeću aktivnost:
a.	Definisanje politike kvaliteta
b.	Postavljanje ciljeva kvaliteta
c.	Razvoj planova za postizanje ciljeva kvaliteta
d.	Definisanje odgovornosti vezanih za kvalitet
e.	Projektovanje aspekata kvaliteta materijala i proizvoda
n.	Ne znam
4.	Interno gledište kvaliteta podrazumeva:
a.	Poređenje proizvoda sa specifikacijama
b.	Zadovoljenje potreba korisnika u pogledu proizvoda / usluge
c.	Poređenje proizvoda sa konkurencijom i najboljim u klasi
d.	Da se kvalitet posmatra kao poslovna funkcija
e.	Da aktivnosti koordinira najviše rukovodstvo
n.	Ne znam
5.	Pečat ili zaštitni znak se, između ostalog, koriste u svrhu:
a.	Identifikacije ponuđača
b.	Obezbeđivanja sledljivosti
c.	Dobijanja informacija o proizvodu
d.	Obezbeđenja kvaliteta
e.	Svega navedenog
n.	Ne znam
6.	Obezbeđivanje kvaliteta ima naglasak na:
a.	Uniformnosti proizvoda
b.	Uniformnosti proizvoda, uz smanjenu kontrolu
c.	Celokupnom proizvodnom lancu
d.	Potrebama korisnika i tržišta
e.	Korisnicima i svim zainteresovanim stranama
n.	Ne znam

7.	Sadržaj koraka „Uradi (do)“ Demingovog „P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act)“ ciklusa, prema istom autoru, trebalo bi da obuhvati:
a.	Zacrtavanje ciljeva i uspostavljanje procesa neophodnih za postizanje rezultata u saglasnosti sa zahtevima korisnika i politikama organizacije
b.	Primenu procesa
c.	Praćenje i merenje performansi procesa i proizvoda, poredeći ih sa politikama, ciljevima i zahtevima i izveštavanje o rezultatima
d.	Preduzimanje aktivnosti za stalno poboljšavanje performansi procesa
e.	Sve navedeno
n.	Ne znam
8.	Troškovi neusaglašenosti obuhvataju:
a.	Troškove prevencije, troškove planiranja kvaliteta i troškove procene
b.	Troškove prevazilaženja zahteva, troškove izgubljenih šansi/korisnika, troškove interne neusaglašenosti i troškove eksterne neusaglašenosti
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
n.	Ne znam
9.	Prema Krozbičjevoj „matrici zrelosti menadžmenta kvaliteta“, u II fazi zrelosti „Buđenje“ mesto kvaliteta u organizaciji je opisano na sledeći način.:
a.	Aktivnosti obezbeđenja kvaliteta (QA) ograničene na proizvodne i inženjerske aktivnosti i većinom se odnose na procene i sortiranje
b.	Postoji direktor za kvalitet. Prevencija je važna aktivnost u obezbeđenju kvaliteta
c.	Sposoban čovek je zadužen za kvalitet, ali su aktivnosti QA ograničene na proizvodne i inženjerske aktivnosti i većinom se odnose na procene i sortiranje
d.	Sektor za kvalitet je odgovoran najvišem rukovodstvu. Rukovodilac sektora je aktivan u rukovodstvu firme
e.	Direktor za kvalitet je član borda direktora. Prevencija je glavna aktivnost u obezbeđenju kvaliteta
n.	Ne znam
10.	„Potreba ili očekivanje koji su iskazani, po pravilu podrazumevani ili obavezni“ je definicija kojom se, prema ISO 9000:2005, definiše:
a.	Potreba
b.	Htenje
c.	Želja
d.	Očekivanje
e.	Zahtev
n.	Ne znam
11.	U ISO 9000:2005, klasa je definisana kao:
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
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
n.	Ne znam
12.	Karakteristika kvaliteta, prema ISO 9000:2005, predstavlja:
a.	Kvantitativnu meru jedne ili više karakteristika kvaliteta
b.	Pripadajuću karakteristiku proizvoda, procesa ili sistema koja se odnosi na zahteve
c.	Osobinu na osnovu koje se pravi razlika
d.	Kategoriju ili rang date različitim zahtevima kvaliteta, koji se odnose na proizvode, procese ili sisteme koji pri korišćenju imaju istu funkciju
e.	Sve navedeno
n.	Ne znam

13.	Interval tolerancije, zona tolerancije podrazumeva:
a.	Specificirane vrednosti karakteristike koje daju gornje i/ili donje granice dozvoljene vrednosti
b.	Razliku između gornje i donje granice tolerancije
<input checked="" type="radio"/> c.	Promenljive vrednosti karakteristike između granica tolerancije, uključujući i te granice
d.	Vrednost karakteristike naznačena u datoj specifikaciji projekta ili nacrtu
e.	Ništa od navedenog
n.	Ne znam
14.	Poimanje kvaliteta označava se kao „veliko Q“ i podrazumeva:
a.	Da se kvalitet posmatra kao tehnološka kategorija
<input checked="" type="radio"/> b.	Da se kvalitet posmatra kao poslovna kategorija
c.	Da su troškovi lošeg kvaliteta vezani za proizvodnju defektne robe
d.	Da se ocena kvaliteta zasniva na usaglašenosti sa specifikacijama, procedurama i standardima
e.	Da su procesi direktno vezani za proizvodnju robe
n.	Ne znam
15.	Prema kriterijumu zasnovanom na korisniku (svrsishodnosti), Juran definiše kvalitet sledećom definicijom:
<input checked="" type="radio"/> a.	Kvalitet predstavlja primerenost svrsi i upotrebi
b.	Kvalitet predstavlja stanje ostvarenja vrednosti za korisnika i isporučioaca
c.	Kvalitet predstavlja količinu nevrednovane 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
n.	Ne znam
16.	Kvalitet usaglašenosti („quality of conformance“) se odnosi na:
a.	Stepen raspoloživosti i sposobnosti proizvoda da obavlja zahtevanu funkciju u bilo kom, slučajno izabranom trenutku, za to specificiranog perioda, pri čemu se ta raspoloživost podrazumeva od samog početka perioda
b.	Adekvatnost specifikacija ugrađenih u projekat robe ili usluga
c.	Stepen izvrsnosti, uz prihvatljivu cenu, upravljana odstupanja i prihvatljive troškove
<input checked="" type="radio"/> d.	Nivo postizanja zacrtanih specifikacija pri proizvodnji robe i pružanju usluga
e.	Sve navedeno
n.	Ne znam
17.	Sektor (oddeljenje) finansija utiče na postizanje kvaliteta u organizaciji:
a.	Izborom isporučilaca sa visokom svešću o kvalitetu
b.	Obezbeđujući da se u nalogima za nabavku u potpunosti definišu zahtevi za kvalitet, specificirani od strane projektanata (konstruktora) i tehničke pripreme proizvodnje
c.	Dovodeći u kontakt tehničko osoblje iz sopstvene i kompanije isporučioaca, sa ciljem uspešnijeg projektovanja i rešavanja tehničkih pitanja
d.	Informišući isporučioce o eventualnim problemima sa njihovom robom
<input checked="" type="radio"/> e.	Ništa od navedenog
n.	Ne znam
18.	Bioekološke osobine kvaliteta proizvoda se dele na:
a.	Ergonomske, estetske, organoleptičke
b.	Bezbednosne, ekonomske, estetske
<input checked="" type="radio"/> c.	Biotehničke, biotehnoške, ekološke
d.	Ekonomske, tehničke, tehnološke
e.	Ništa od navedenog
n.	Ne znam
19.	Prema mestu vršenja kontrolisanja razlikujemo:
a.	Kontrolisanje proizvoda, kontrolisanje usluga i kontrolisanje servisa
<input checked="" type="radio"/> b.	Kontrolisanje ulaza, kontrolisanje na liniji procesa i kontrolisanje izlaza

c.	<i>Kontrolisanje u preduzeću i kontrolisanje van preduzeća (tokom procesa upotrebe)</i>
d.	<i>Prijemno kontrolisanje i ulazna kontrola</i>
e.	<i>Kontrolisanje promenljivih i kontrolisanje atributa</i>
n.	<i>Ne znam</i>
20.	<i>Za hronične varijacije možemo reći da:</i>
a.	<i>Predstavljaju izuzetak u sistemu</i>
b.	<i>Su svojstvene za: pojedinačne izvršioci, pojedinačne mašine, pojedinačne kontigente materijala</i>
c.	<i>Su lokalizovane u vremenu</i>
d.	<i>Se smatraju abnormalnošću</i>
e.	<i>Se nalaze u domenu odgovornosti najvišeg menadžmenta</i>
n.	<i>Ne znam</i>
21.	<i>Vremenske varijacije (vremenski određena familija) sačinjavaju:</i>
a.	<i>Varijacije između uzastopnih jedinica, izlaza iz istog procesa; varijacije među grupama jedinica; varijacije od jedne do druge grupe ili serije</i>
b.	<i>Varijacije na istoj jedinici koja se sastoji od više delova</i>
c.	<i>Varijacije iz sata u sat; varijacije od jedne do druge smene; varijacije od dana do dana; varijacije od nedelje do nedelje</i>
d.	<i>Varijacije od jedne do druge mašine; varijacije s obzirom na lokaciju ispitivanja ili pozicioniranja mernog uređaja; varijacije od jednog do drugog izvršioca</i>
e.	<i>Sve navedeno</i>
n.	<i>Ne znam</i>
22.	<i>Procesi za menadžment organizacije obuhvataju:</i>
a.	<i>Sve one procese za nabavku resursa potrebnih za menadžment organizacije, realizaciju i merenja</i>
b.	<i>Sve procese koji su deo realizacije željenog izlaza organizacije</i>
c.	<i>Procese potrebne za merenje i prikupljanje podataka potrebnih za analizu performansi i poboljšavanja efektivnosti i efikasnosti</i>
d.	<i>Procese koji se odnose na strateško planiranje, zacrtavanje politika i ciljeva, omogućavanje komunikacije, obezbeđivanje potrebnih resursa i preispitivanje od strane rukovodstva</i>
e.	<i>Sve navedeno</i>
n.	<i>Ne znam</i>
23.	<i>Reinženjering se može definisati kao:</i>
a.	<i>Radikalna promena načina razmišljanja i reprojekovanje poslovnih procesa u cilju postizanja drastičnih poboljšanja kritičnih performansi, kao što su troškovi, kvalitet, usluga i brzina</i>
b.	<i>Poređenje strateških odluka i pravaca na višem nivou</i>
c.	<i>Poređenje najvažnijih brojčanih pokazatelja. Obuhvata aktivnosti vezane za određivanje cena, tehničke aspekte kvaliteta, karakteristike i druge aspekte kvaliteta ili performanse proizvoda ili usluga</i>
d.	<i>Utvrđivanje najefektivnijih načina obavljanja određenih poslova u kompanijama koje ne moraju pripadati istoj industriji</i>
e.	<i>Ništa od navedenog</i>
n.	<i>Ne znam</i>
24.	<i>Ispitivanje se prema ISO 9000:2005 definiše kao:</i>
a.	<i>Vrednovanje usaglašenosti posmatranjem i procenjivanjem, uz, kada je pogodno, merenje, ispitivanje ili procenjivanje primenom šablona</i>
b.	<i>Nivo do koga skup pripadajućih karakteristika ispunjava zahteve</i>
c.	<i>Potreba ili očekivanje koji su iskazani, po pravilu podrazumevani ili obavezni</i>
d.	<i>Harmonija između plana i načina na koji je primenjen</i>
e.	<i>Utvrđivanje jedne ili više karakteristika prema proceduri</i>
n.	<i>Ne znam</i>

25.	U sedam alata menadžmenta i planiranja („Seven Quality Control Tools“) spadaju (zaokružiti potpuno tačan odgovor):
a.	Sistemske dijagram, matrični dijagram, dijagram koordinacije
b.	Dijagram afiniteta, matrični dijagram, dijagram međuzavisnosti
c.	Sistemske dijagram, dijagram međuzavisnosti, strelasti dijagram
d.	Dijagram afiniteta, dijagram koordinacije, matrična analiza podataka
e.	Histogram, dijagram toka i matrični dijagram
n.	Ne znam
26.	Juran navodi sledeće vrste grešaka u radu:
a.	Otkaz i neispravnost
b.	Nedostatak znanja i nedostatak pažnje
c.	Zaboravnost, nesporazum, pogrešna identifikacija, neiskustvo i svesne greške
d.	Slučajne i namerne
e.	Tehničke, nesvesne i svesne
n.	Ne znam
27.	Sistem menadžmenta usredsređen na čoveka, koji za cilj ima stalan rast zadovoljstva korisnika, uz stalnu tendenciju snižavanja realnih troškova, predstavlja definiciju:
a.	Upravljanja kvaliteta
b.	Kontrole kvaliteta
c.	Totalnog kvaliteta
d.	Menadžmenta kvaliteta
e.	Poboljšavanja kvaliteta
n.	Ne znam
28.	Tri osnovna procesa menadžmenta totalnog kvaliteta su (zaokružite potpuno tačan odgovor):
a.	Planiranje totalnog kvaliteta, upravljanje totalnog kvaliteta i poboljšavanje totalnog kvaliteta
b.	Planiranje totalnog kvaliteta, poboljšanje totalnog kvaliteta i obezbeđivanje totalnog kvaliteta
c.	Planiranje totalnog kvaliteta, upravljanje totalnog kvaliteta i kontrolisanje totalnog kvaliteta
d.	Upravljanje totalnog kvaliteta i kontrolisanje totalnog kvaliteta
e.	Usredsređenost na korisnika, timski rad i stalno poboljšavanje i učenje.
n.	Ne znam
29.	Tvorac koncepta „nula defekata (Zero Defect)“ je:
a.	Edwards Deming
b.	Joseph Juran
c.	Genichi Taguchi
d.	Phillip Crosby
e.	Kaoru Ishikawa
n.	Ne znam
30.	Standard ISO 9000:2005 efikasnost definiše kao:
a.	Meru realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultata
b.	Odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa
c.	Ishod proizvodnih procesa, tj. ono što se isporučuje korisniku
d.	Meru stepena zadovoljstva korisnika
e.	Verovatoću da proizvod, deo opreme ili sistem, u specificiranim operacionim uslovima, obavljaju svoju funkciju u određenom periodu vremena
n.	Ne znam