

Prijemni ispit
za upis na Diplomске akademske (Master) studije
Studijski program: Upravljanje kvalitetom

1. „PDCA“ ciklus obuhvata sledeće korake:

- a) planiraj, uradi, proveriti, deluj
- b) projektuj, uradi, proveriti, deluj
- c) planiraj, analiziraj, proveriti, deluj
- d) proveriti, uradi, upravljaj, deluj
- e) ništa od navedenog

2. 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

3. Faze životnog ciklusa proizvoda obuhvataju:

- a) rađanje, razvoj, proizvodnja i upotreba
- b) razvoj, proizvodnja, kontrolisanje i odumiranje
- c) definisanje, rast, planiranje operacije, proizvodnja i kontrolisanje
- d) definisanje, razvoj, projektovanje operacije i upotreba
- e) ništa od navedenog

4. Tvorac koncepta „nula defekata“ je:

- a) Edwards Deming
- b) Joseph Juran
- c) Genichi Taguchi
- d) Phillip Crosby
- e) Kaoru Ishikawa

5. Zahtevi su:

- a) manjak ili nedostatak koji pojedinac doživljava u određenom trenutku
- b) najintimnija osećanja u vezi sa nama samima i našom okolinom, ono što bismo najviše voleli
- c) ono što bi želeli da imamo ali što ne odražava naše potrebe
- d) potrebe i zahtevi koji su u principu (po pravilu) podrazumevani
- e) ništa od navedenog

6. Korisnici na kvalitet gledaju izuzetno subjektivno i to preko sledećih kriterijuma:

- a) bezbednost proizvoda i štetnost po životnu sredinu
- b) projektno rešenje (funkcionalnost, izgled, osećaj itd.), da li proizvod funkcioniše onako kako treba i da li traje dugo
- c) usaglašenost sa specifikacijama i to da povećana usaglašenost povećava profit
- d) troškovi kvaliteta
- e) sve navedeno

7. Klase karakteristika kvaliteta su:

- a) fizičke i čulne karakteristike
- b) karakteristike ponašanja
- c) ergonomske karakteristike

- d) vremenske i funkcionalne karakteristike
- e) sve navedeno

8. Kriterijum za definisanje kvaliteta zasnovan na proizvodu/usluzi:

- a) počiva na ideji da je kvalitet sinonim za superiornost ili izvrsnost i da je univerzalno prepoznatljiv
- b) predstavlja svrsihodnost ili, pak, stepen dobrote obavljanja osnovne funkcije
- c) tretira kvalitet kao funkciju specifičnih, merljivih karakteristika, potrebnih da bi se zadovoljio korisnik
- d) ne tretira kvalitet kao apsolutnu veličinu već počiva na odnosu kvaliteta i cene proizvoda
- e) posmatra kvalitet kroz usaglašenost sa specificiranim parametrima

9. Po Juranu, dimenzije kvaliteta proizvoda/usluga obuhvataju:

- a) interne i eksterne dimenzije
- b) planiranje, upravljanje i poboljšanje kvaliteta
- c) tehničke i društvene dimenzije
- d) kvalitet projekta (projektnog rešenja), kvalitet usaglašenosti i kvalitet funkcionisanja
- e) ništa od navedenog

10. Pouzdanost je:

- a) verovatnoća da proizvod, deo opreme ili sistem, u specificiranim, operacionim uslovima, obavljaju svoju funkciju u određenom periodu vremena
- b) dužina eksploatacionog perioda proizvoda, odnosno dužina perioda do zamene proizvoda
- c) kvantitativna mera koja karakteriše fizičke i funkcionalne attribute koji se odnose na obavljanje misije/operacije ili funkcije pod zadatim uslovima
- d) stepen usaglašenosti konstrukcije i operacionih karakteristika proizvoda sa postavljenim standardima/uslugama
- e) način na koji korisnik doživljava kvalitet

11. Efektivnost je:

- a) odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa
- b) mera realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultata
- c) odnos prihoda i rashoda
- d) sposobnost organizacije da postigne tržišnu superiornost
- e) odnos količine proizvoda namenjene prodaji i iskorišćenih resursa

12. Postignuti (stvarni, ostvoreni) kvalitet je:

- a) kvalitet izražen potrebama i željama korisnika
- b) zahtevi specificirani za proizvodnju
- c) način na koji korisnik poima kvalitet
- d) ishod proizvodnih procesa, tj. ono što se isporučuje korisniku
- e) sve navedeno

13. Vrste proizvoda su:

- a) hardver, softver, usluga i režijski materijal
- b) hardver, softver, usluga i procesovani materijal
- c) sirovine, materijali, poluproizvodi i gotovi proizvodi
- d) hardver, softver, sirovine i materijali
- e) poluproizvodi, softver i procesovani materijal

14. Usluga je:

- 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

15. Prema uzroku nastajanja varijacije se dele na:

- a) urođene i stečene
- b) strukturne i kompozitne
- c) pozicione, ciklične i vremenske
- d) hronične (opšte) i sporadične (posebne)
- e) sve navedeno

16. Problemi koji nastaju kada se primenjuje stopostotno kontrolisanje su:

- a) greške su već načinjene-kvalitet se ne može kontrolisanjem ugraditi u proizvod
- b) ne pruža uvid u proizvodni proces
- c) obično je vrlo skupo
- d) ne obezbeđuje 100% uspešnost
- e) sve navedeno

17. Poboljšavanje kvaliteta je:

- a) skup koordiniranih aktivnosti za utvrđivanje pravca organizacije u odnosu na kvalitet i upravljanje organizacije u tom smislu
- b) deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na obezbeđivanje uverenosti u to da su ispunjeni zahtevi kvaliteta
- c) deo menadžmenta kvaliteta usredsređen na povećanje sposobnosti da se ispunjavaju 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

18. Zainteresovane strane organizacije su:

- a) organizacije i pojedinci koji kupuju proizvod organizacije
- b) organizacije i pojedinci koji obezbeđuju ulaze za procese organizacije
- c) pojedinci, grupe i organizacije koje poseduju moć da utiču na organizaciju, legitimnost u odnosu sa organizacijom i hitan (urgentan) zahtev
- d) pojedinci i grupe koji nešto ulažu u organizaciju
- e) pojedinci, grupe i organizacije koje trenutno ne poseduju moć da utiču na organizaciju, legitimnost u odnosu sa organizacijom i hitan (urgentan) zahtev, ali kod kojih postoji zainteresovanost i mogućnost da se ovi atributi steknu u budućnosti

19. Standard ISO 14001 odnosi se na:

- a) sistem menadžmenta kvaliteta
- b) sistem menadžmenta zdravlja i bezbednosti na radu
- c) sistem menadžmenta životne sredine
- d) sistem menadžmenta bezbednosti hrane
- e) sistem menadžmenta sigurnosti informacija

20. Prema standardu ISO 9001:2008 postoje sledeće vrste procesa:

- a) procesi za menadžment organizacije, procesi za menadžment resursa, procesi merenja, analize i poboljšavanja
- b) primarni procesi, procesi podrške i procesi razvoja
- c) interni i eksterni procesi
- d) strateški i taktički procesi

- e) osnovni i procesi podrške

21. U okviru menadžmenta i planiranja mogu se koristiti sledeći alati:

- a) dijagram afiniteta i dijagram međuzavisnosti
- b) dijagram granjanja i matrični dijagram
- c) matrična analiza podataka
- d) programski dijagram za odlučivanje sa procesima i strelasti (mrežni) dijagram
- e) sve navedeno

22. Preventivna mera je:

- a) mera za otklanjanje uzroka otkrivene neusaglašenosti ili druge neželjene situacije
- b) mera za otklanjanje neusaglašenosti ili druge neželjene moguće situacije
- c) mera za otklanjanje uzroka otkrivene neusaglašenosti koju utvrđuje kontrola kvaliteta
- d) mera za dostizanje i unapređenje efektivnosti i efikasnosti procesa
- e) mera za otklanjanje uzroka moguće neusaglašenosti ili druge neželjene moguće situacije

23. Poslovnik o kvalitetu (Quality Manual) je:

- a) dokument kojim se definiše sistem menadžmenta kvaliteta organizacije
- b) dokument koji definiše redosled i način odvijanja procesa, povezujući pri tome veći broj procesa unutar jednog od podsistema poslovnog sistema
- c) dokument koji detaljno opisuje način realizacije procesa na nižim nivoima dekompozicije i na jednom radnom mestu
- d) dokument kojim se iskazuju zahtevi
- e) sve navedeno

24. Predmet standardizacije je:

- a) standard
- b) materija koja se standardizuje
- c) zaštita proizvoda
- d) tehnički propis
- e) sve navedeno

25. Standard je:

- a) dokument koji sadrži obavezujuće pravne norme i koji je doneo nadležni organ uprave
- b) dokument, utvrđen konsenzusom i odobren od priznatog tela, kojim se utvrđuju, za opštu i višekratnu upotrebu, pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate radi postizanja optimalnog nivoa urednosti u datom kontekstu
- c) dokument kojim se utvrđuju, za opštu i višekratnu upotrebu, pravila, smernice ili karakteristike za aktivnosti ili njihove rezultate radi postizanja optimalnog nivoa urednosti u datom kontekstu
- d) dokument koji propisuje tehničke zahteve koje treba da ispune proizvod, proces ili usluga
- e) dokument kojim se preporučuju praksa ili postupci za projektovanje, proizvodnju, ugradnju, održavanje ili korišćenje opreme, konstrukcija ili proizvoda

26. Ocenjivanje usaglašenosti je:

- a) utvrđivanje načina za obavljanje neke aktivnosti ili procesa
- b) utvrđivanje jedne ili više karakteristika objekta ocenjivanja usaglašenosti, u skladu sa procedurom
- c) pokazivanje da su ispunjeni specificirani zahtevi koji se odnose na proizvod, proces, sistem, osobu ili telo
- d) ispunjavanje potreba ili očekivanja koji su iskazani
- e) pribavljanje uzorka objekta ocenjivanja usaglašenosti u skladu sa procedurom

27. Provera je:

- a) ocenjivanje tela prema specificiranim zahtevima koje vrše predstavnici drugih tela koja su već u sporazumnoj grupi ili su kandidati za tu grupu
- b) potvrđivanje usaglašenosti
- c) sistematično ponavljanje aktivnosti ocenjivanja usaglašenosti kao osnova za održavanje izjave o usaglašenosti validnom
- d) sistematičan, nezavisan i dokumentovan proces za dobijanje dokaza provere i njegovo objektivno vrednovanje da bi se odredio nivo do kojeg su ispunjeni specificirani zahtevi
- e) atestiranje koje je izvršila prva strana

28. Cilj kvaliteta je:

- a) ono što se traži ili želi postići u vezi sa kvalitetom
- b) postizanje željenog plasmana na tržištu
- c) zadovoljenje tražnje kao funkcije postojećih i budućih potreba tržišta
- d) povećanje profita
- e) sve navedeno

29. Sledljivost je:

- a) stalna aktivnost na povećavanju sposobnosti za ispunjavanje zahteva
- b) mogućnost da se slede istorijat, primena ili lokacija onoga što se razmatra
- c) mogućnost da se ispune zahtevi
- d) spremnost organizacije, sistema ili procesa da realizuju proizvod koji ispunjava zahteve za taj proizvod
- e) pokazana sposobnost da se primene znanja i veštine

30. Verifikacija je:

- a) utvrđivanje jedne ili više karakteristika prema proceduri
- b) potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni specificirani zahtevi
- c) potvrđivanje pružanjem objektivnog dokaza da su ispunjeni zahtevi za specifičnu predviđenu upotrebu ili primenu
- d) aktivnost koja se preduzima da bi se utvrdile pogodnost, adekvatnost i efektivnost predmetne materije za postizanje postavljenih ciljeva
- e) proces kojim se pokazuje sposobnost da se ispune utvrđeni zahtevi