

**ORGANIZZAZIONE AZIENDALE, CON PARTICOLARE RIFERIMENTO
ALL'ORGANIZZAZIONE E ALLA GESTIONE DEI PROCESSI PRODUTTIVI,
AD ARGOMENTI CONCERNENTI LE STRUTTURE ORGANIZZATIVE,
L'AUTOMAZIONE DEI PROCESSI AZIENDALI,
L'ORIENTAMENTO AI RISULTATI E ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI ALL'UTENZA.**

N.B. PER FACILITA' DI CONSULTAZIONE LA RISPOSTA ESATTA È SEMPRE LA "A)".

0001. Nell'ambito degli Enterprise Resource Planning (ERP), esistono soluzioni già predefinite per i vari settori industriali, note come industry solutions o soluzioni verticali, che hanno lo scopo di...

- A) Minimizzare per le aziende il costo di selezione e di integrazione dei moduli di cui necessitano.
- B) Reperire i top management sponsorship utili allo sviluppo del pacchetto ERP.
- C) Reperire le risorse umane da inserire nelle varie fasi della produzione.
- D) Reperire le risorse umane da inserire esclusivamente nelle funzioni di controllo contabile.

0002. Nei sistemi Enterprise Resource Planning (ERP) la base di dati è condivisa...

- A) Da tutti i moduli.
- B) Dai soli moduli relativi alla gestione dei rapporti con la clientela.
- C) Dai soli moduli relativi alla gestione interna dell'impresa.
- D) Dai soli moduli relativi al reperimento delle materie prime per la produzione.

0003. Nell'ambito degli Enterprise Resource Planning (ERP), la base dati condivisa minimizza i dati da immettere. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Falso, la massimizza.
- C) Vero, ma solo per quanto concerne la base dati relativa ai moduli di gestione interna dell'impresa.
- D) Vero, ma solo per quanto concerne la base dati relativa ai moduli di gestione dei rapporti con la clientela.

0004. Un limite dei sistemi Enterprise Resource Planning (ERP) è che le transazioni non sono certificate da un documento opportunamente registrato. Vero o falso?

- A) Falso.
- B) Vero, nel caso dei sistemi SAP.
- C) Vero.
- D) Falso, se si escludono i sistemi SAP.

0005. I principali Enterprise Resource Planning (ERP) sono implementati con un'architettura...

- A) Client-server.
- B) Peer-to-peer.
- C) Chaching.
- D) Sia Chaching che Peer-to-peer, mentre è da escludere l'architettura Client-server.

0006. Nell'ambito delle caratteristiche dei progetti Enterprise Resource Planning (ERP), ed in particolare del profilo di competenze richieste, il parametrizzatore è colui che...

- A) Agisce con strumentazioni sofisticate sulla configurazione del pacchetto per parametrarlo secondo le esigenze di impresa.
- B) Scrive il software per ogni processo.
- C) Determina la suddivisione dei processi.
- D) Si occupa della determinazione dei fondi necessari allo sviluppo del progetto ERP.

0007. L'esperienza ha dimostrato che i tempi di progetto di implementazione di un sistema Enterprise Resource Planning (ERP) si riducono se contestualmente occorre avviare la reingegnerizzazione dei processi. Vero o falso?

- A) Falso.
- B) Vero, a patto che la reingegnerizzazione sia sviluppata sulla totalità dei processi.
- C) Vero, a patto che la reingegnerizzazione sia sviluppata sui processi di vendita.
- D) Vero.

0008. Nell'ambito degli interventi di Business process reengineering (BPR), che ruolo riveste il comitato guida?

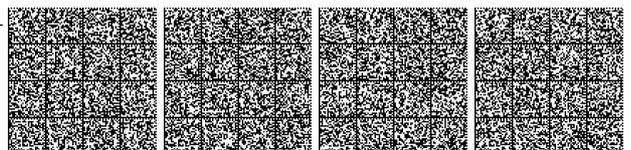
- A) Ha la responsabilità di indirizzare e controllare l'avanzamento del progetto e di rimuovere eventuali ostacoli lungo il percorso.
- B) Ha la responsabilità di reperire i fondi e gli sponsor necessari alla reingegnerizzazione dei processi.
- C) Ha la responsabilità di gestire le risorse umane in termini di eventuali assunzioni o licenziamenti.
- D) Ha la responsabilità di reperire i fornitori e di concordare i costi delle materie prime.

0009. Nell'ambito degli interventi di Business process reengineering (BPR), il gruppo di progetto è l'unità organizzativa temporanea che ha la responsabilità di conduzione delle attività di progetto. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Falso, è solo lo strumento di raccordo con la committenza.
- C) Falso.
- D) Vero solo nel settore militare.

0010. In materia di Business process reengineering, i gruppi di lavoro sono tipicamente...

- A) Articolazioni del gruppo di progetto.
- B) Articolazioni del comitato guida.
- C) Articolazioni del top management.
- D) Articolazioni dei pacchetti di lavoro.



0011. Dal punto di vista economico, le indagini empiriche hanno dimostrato che i progetti Business process reengineering (BPR) producono delle evidenti riduzioni dei costi...

- A) Di gestione, produzione e distribuzione.
- B) Esclusivamente di distribuzione.
- C) Esclusivamente di produzione.
- D) Di approvvigionamento.

0012. Nell'ambito dell'implementazione di progetti Business process reengineering (BPR), in genere si incontrano ostacoli o barriere. In che cosa consistono le barriere cosiddette hard?

- A) Problemi ICT, ossia software e/o hardware che non sono adatti a supportare i processi aziendali.
- B) La difficoltà di collaborazione tra diversi settori produttivi.
- C) La difficoltà di reperire la sponsorship del top management.
- D) La mancata risposta dei clienti alle innovazioni prodotte.

0013. In materia di implementazione di progetti di ingegneria dei processi gestionali, in genere si incontrano ostacoli o barriere. Tra le barriere cosiddette soft rientrano...

- A) La resistenza individuale delle persone dell'organizzazione, che non condividono i contenuti o la gestione del progetto.
- B) Problemi ICT, ossia software e/o hardware che non sono adatti a supportare i processi aziendali.
- C) Problemi di risorse finanziarie.
- D) Ostacoli normativi.

0014. In materia di implementazione di progetti di ingegneria dei processi gestionali, in genere si incontrano ostacoli o barriere. Tra le barriere cosiddette soft rientrano...

- A) La resistenza interna di gruppo, ossia la difficoltà delle persone interne all'azienda a lavorare insieme.
- B) Problemi di risorse strumentali.
- C) Problemi ICT, ossia software e/o hardware che non sono adatti a supportare i processi aziendali.
- D) Ostacoli normativi.

0015. Nell'ambito dei rischi di un progetto Business process reengineering (BPR), che cosa si intende per rischio tecnico?

- A) Le soluzioni ICT per la gestione dei processi non sono disponibili o non hanno le performances necessarie.
- B) L'opposizione da parte di persone interne all'azienda a collaborare insieme.
- C) La difficoltà sollevate dai clienti e dai fornitori che ritengono i piani contrari ai propri interessi.
- D) La perdita graduale di supporto da parte del top management.

0016. Nell'ambito dei rischi di un progetto Business process reengineering (BPR), in che cosa consiste il rischio cosiddetto politico?

- A) Nel rischio che il progetto perda gradualmente di supporto da parte del top management.
- B) Nel rischio che le soluzioni ICT per la gestione dei processi non siano disponibili.
- C) Nel rischio che software e/o hardware non siano adatti a supportare i processi aziendali.
- D) Nel rischio che il software sia danneggiato da pirati informatici.

0017. Gli obiettivi del Business process reengineering (BPR) sono quelli di abbattere i costi dei processi e di aumentare il valore dell'output del processo per il cliente. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo per quanto riguarda le piccole aziende.
- C) Vero, ma solo per quanto riguarda le grandi aziende.
- D) Falso.

0018. In ottica di ingegneria dei processi gestionali, i Business process sono formati da...

- A) Attività.
- B) Clienti.
- C) Risorse umane.
- D) Fornitori.

0019. In materia di organizzazione aziendale, lo scopo della strategia di trasformazione dei processi buy-side è quello di articolare il processo nelle varie fasi di ricerca dei beni e del fornitore, definizione dei prezzi, ordinazione e ricezione dei beni. Vero o falso?

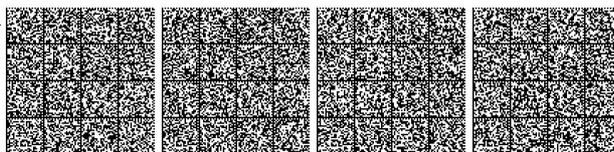
- A) Vero.
- B) Vero, ma è applicabile esclusivamente attraverso l'interazione con i clienti.
- C) Falso.
- D) Falso, riguarda i processi di buy-up.

0020. Nell'ottica dell'ingegneria dei processi gestionali, la strategia sell-side produce dei potenziali benefici in termini di...

- A) Maggiore valore del prodotto percepito dal cliente e abbattimento dei costi di transazione.
- B) Maggiore collaborazione tra i diversi settori che gestiscono i processi produttivi.
- C) Miglioramento del rapporto con i fornitori grazie all'informatizzazione delle operazioni.
- D) Migliore definizione delle competenze della risorsa umana nelle fasi di produzione del prodotto.

0021. Nell'ambito dell'ingegneria dei processi gestionali, le classificazioni intersettoriali dei processi si collocano ad un livello di generalità molto alto e possono essere utili solo come punto di partenza per analisi più approfondite. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma soltanto per le grandi aziende, nelle piccole oltre ad essere un punto di partenza diventano un punto di sviluppo.
- C) Falso.
- D) Falso, non esistono classificazioni.



0022. In materia di ingegneria dei processi gestionali, le classificazioni cosiddette descrittive...

- A) Descrivono la situazione esistente di un'azienda o di un settore.
- B) Descrivono la struttura dei processi come dovrebbe essere o effettivamente è nelle migliori aziende.
- C) Descrivono il flusso d'esecuzione dei processi strutturata su più livelli.
- D) Descrivono gli strumenti software per il disegno dei diagrammi di flusso.

0023. Nell'ambito del Business process reengineering (BPR), le best practices descrivono la struttura ottimale dei processi. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo se approvate dal consiglio di amministrazione dell'azienda.
- C) Falso.
- D) Falso, non esistono best practices.

0024. In materia di Business process reengineering (BPR), la condizione fondamentale per ottenere una trasformazione a seguito di un'innovazione tecnica è legata...

- A) All'adeguatezza delle competenze delle risorse umane che operano nel processo.
- B) Alle decisioni di sponsorship del top management.
- C) Alla risposta dei clienti in termini di acquisti.
- D) Alla segmentazione in fasi dei processi.

0025. Nell'ottica dell'ingegneria dei processi gestionali, negli elementi che compongono la modellazione dell'organizzazione trova spazio l'organigramma, che...

- A) Mostra la gerarchia delle responsabilità e della autorità in un'organizzazione.
- B) Indica le caratteristiche fondamentali delle strutture, siano esse logiche o quantitative.
- C) Offre un quadro dello sviluppo del costo del prodotto all'interno dei vari processi aziendali.
- D) Individua la lista dei possibili sponsor, nell'ambito del top management, per il reperimento dei fondi utili alla reingegnerizzazione dei processi.

0026. In un'ottica di ingegneria dei processi gestionali, le fasi della metodologia di analisi dei processi sono...

- A) Rilevazione della situazione esistente, confronto con altre imprese e diagnosi del problema e infine ridisegno dei processi.
- B) Ricevimento ordini dei clienti, evasione ordini di magazzino, spedizione, fatturazione.
- C) Gestione delle materie prime, trasformazione e infine distribuzione.
- D) Pianificazione strategica, controllo direzionale e infine controllo operativo.

0027. In un'ottica di Business process reengineering (BPR), la valutazione comparativa dei processi con altre imprese si divide in confronto quantitativo e qualitativo. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, solo per le grandi imprese, per le piccole si ha solo un confronto qualitativo.
- C) Falso, si divide in diretto e indiretto.
- D) Falso, si divide in esplicito e implicito.

0028. Nell'ambito dell'ingegneria dei processi gestionali, in genere il livello di rischio e i costi per una reingegnerizzazione dei processi risultano essere...

- A) Alti entrambi.
- B) Bassi entrambi.
- C) Basso rischio e costi assenti.
- D) Rischio assente e costi bassi.

0029. In materia di organizzazione aziendale, la leadership di un'operazione di reingegnerizzazione dei processi aziendali appartiene...

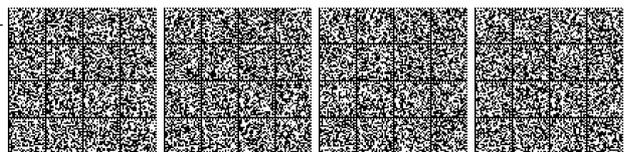
- A) Al top management.
- B) Alla direzione dell'area funzionale.
- C) Al responsabile degli uffici o gruppi di qualità.
- D) Al fornitore delle materie prime.

0030. Secondo le linee guida per la reingegnerizzazione dei processi aziendali suggerita da M. Hammer e J. Champy, è importante...

- A) Riorganizzarsi a partire dai prodotti/servizi, non dalle attività.
- B) Riorganizzarsi a partire dalle attività, non dai prodotti/servizi.
- C) Una preventiva analisi finanziaria.
- D) Riorganizzare esclusivamente le attività, lasciando immutati i prodotti e/o i servizi.

0031. In materia di Business process reengineering (BPR), collocare i punti di decisione dove l'attività viene svolta e inserire il controllo all'interno dei processi rientra nelle linee guida per la reingegnerizzazione dei processi stessi secondo M. Hammer e J. Champy. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo per quanto concerne i processi direttamente collegati con la clientela.
- C) Vero, ma solo per quanto concerne i processi direttamente collegati con i fornitori.
- D) Falso.



0032. Nell'ambito della reingegnerizzazione dei processi l'analisi preliminare del contesto per definire i processi da cambiare rientra nello step detto di...

- A) Pianificazione.
- B) Ridisegno dei processi.
- C) Implementazione.
- D) Attuazione.

0033. Tra i progetti attuativi in cui può sfociare il Business process reengineering (BPR), trovano spazio i progetti integrati che hanno la caratteristica di essere ad alta complessità in quanto agiscono contemporaneamente sulle tre variabili chiave (tecnologia, organizzazione e risorse umane).

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo per quanto concerne i progetti che interessano le procedure interne all'azienda.
- C) Vero, ma solo per le grandi aziende.
- D) Falso.

0034. In organizzazione aziendale, quali sono gli obiettivi del Business process reengineering (BPR)?

- A) Abbattere i costi dei processi e aumentare il valore dell'output del processo per il cliente, migliorando le prestazioni di tempo, costo, efficacia e qualità.
- B) Produrre innovazioni organizzative incrementali.
- C) Garantire al cliente processi innovativi.
- D) L'applicazione di logiche ingegneristiche volte al solo abbattimento dei costi.

0035. In organizzazione aziendale, esistono diverse strategie di trasformazione dei processi. Lo scopo della strategia di trasformazione dei processi detta buy-side è quello di...

- A) Articolare il processo nelle varie fasi di ricerca dei beni e del fornitore, definizione dei prezzi, ordinazione e ricezione dei beni.
- B) Trasformare i processi interni all'impresa riducendo i costi di funzionamento e di durata dei processi.
- C) Ridurre esclusivamente i costi dei macchinari.
- D) Fornire al cliente la possibilità di entrare nelle logiche decisionali relative alla scelta dei fornitori.

0036. In organizzazione aziendale, esistono diverse strategie di trasformazione dei processi. La strategia di sell-side è orientata...

- A) Ai processi di marketing, vendita, distribuzione dei prodotti, servizio post vendita e assistenza al cliente.
- B) Ai soli processi di vendita dei prodotti.
- C) Al mantenimento dei costi di transazione migliorando la qualità del servizio di assistenza al cliente.
- D) Ad articolare il processo nelle varie fasi di ricerca dei beni e del fornitore, definizione dei prezzi, ordinazione e ricezione dei beni.

0037. In un'ottica di Business process reengineering (BPR), cosa sono i macroprocessi?

- A) Sono il primo livello di segmentazione dei processi di un'azienda.
- B) Una suddivisione dei processi utile soltanto per i clienti interni.
- C) Una suddivisione dei processi utile soltanto per i clienti esterni.
- D) I soli processi soggetti ad una logica di riorganizzazione.

0038. In materia di ingegneria dei processi gestionali, le trasformazioni dei processi, per produrre dei benefici, devono...

- A) Integrare innovazione tecnologica e innovazione organizzativa.
- B) Incentrarsi sulle competenze delle risorse umane.
- C) Trascurare il flusso delle attività concentrandosi esclusivamente sull'organizzazione dei processi stessi.
- D) Sviluppare le variabili organizzative senza alcuna coordinazione, in maniera del tutto indipendente.

0039. In materia di Business process reengineering (BPR), la strategia che si occupa della trasformazione dei processi interni all'impresa prende il nome di...

- A) In-side.
- B) Buy-side.
- C) Sell-side.
- D) Business Process.

0040. In materia di Business process reengineering (BPR), la strategia che si occupa della articolazione del processo nelle varie fasi di ricerca dei beni e del fornitore, definizione dei prezzi, ordinazione e ricezione dei beni prende il nome di...

- A) Buy-side.
- B) Sell-side.
- C) In-side.
- D) Out-side.

0041. In materia di Business process reengineering (BPR), la strategia che è orientata ai processi di marketing, vendita, distribuzione dei prodotti, servizio post vendita e assistenza al cliente prende il nome di...

- A) Sell-side.
- B) Buy-side.
- C) In-side.
- D) Business process.



0042. Nell'ambito dell'ingegneria dei processi aziendali, occorre classificare i processi ai fini di una loro analisi. Le classificazioni intersettoriali dei processi si collocano...

- A) Ad un livello di generalità molto alto e possono essere utili solo come punto di partenza per analisi più approfondite.
- B) Ad un livello di specificità molto alto.
- C) Ad un livello di specificità medio-basso.
- D) Ad un livello di generalità molto basso.

0043. In un'ottica di ingegneria dei processi gestionali, la "catena del valore" di Porter è un esempio di segmentazione in macroprocessi?

- A) Vero.
- B) Falso.
- C) Vero, ma solo per quanto riguarda i processi di gestione dell'offerta.
- D) Vero, ma solo per quanto riguarda i processi di gestione della domanda.

0044. In materia di Business process reengineering (BPR), nell'ambito della scomposizione dei processi, la segmentazione in fasi ha lo scopo di...

- A) Descrivere il modo in cui un processo viene implementato.
- B) Organizzare le attività previste per la realizzazione del progetto.
- C) Produrre un output ben definito che ha un valore soltanto nel contesto aziendale.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0045. Nell'ambito dell'organizzazione di un processo, secondo il Business process reengineering (BPR), il Linear Responsibility Charting (LRC) definisce...

- A) La specificazione dei ruoli delle strutture nei processi.
- B) La gerarchia delle responsabilità a vari livelli di dettaglio.
- C) Le proprietà logiche che compongono la modellazione dell'organizzazione del processo stesso.
- D) Il grado di ottimizzazione dei volumi di lavoro.

0046. Cosa si intende per Business Process Reengineering (BPR)?

- A) È una metodologia di analisi e progettazione organizzativa che ha come obiettivo il miglioramento delle prestazioni di tipo discontinuo, ridisegnando i processi nei quali un'azienda opera.
- B) È una metodologia di analisi e progettazione organizzativa che ha come obiettivo la riorganizzazione del personale ingegneristico.
- C) È una metodologia di analisi e progettazione organizzativa che ha come obiettivo la salvaguardia dei processi esistenti.
- D) L'integrazione del Sistema Informativo (SI) a seguito di fusioni societarie.

0047. Nell'ambito del Business Process Reengineering (BPR), l'oggetto dell'intervento sono...

- A) I processi.
- B) Le prestazioni.
- C) La gestione delle risorse umane.
- D) La clientela.

0048. Nell'ambito del Business Process Reengineering (BPR), il tipo di intervento è...

- A) Quello della riprogettazione radicale senza porsi il problema di dover migliorare in modo incrementale l'esistente, ma potendo ridefinire completamente i processi.
- B) Quello del mantenimento dell'esistente in termini progettuali.
- C) Quello incentrato sul miglioramento incrementale dell'esistente.
- D) Quello della riprogettazione radicale volta al mantenimento dei processi senza possibilità di ridefinizione degli stessi.

0049. Nell'ambito del Business Process Reengineering (BPR), il risultato atteso dell'intervento è di norma...

- A) Un miglioramento di tipo discontinuo rispetto ai livelli di prestazione dei processi prima della riprogettazione.
- B) Un mantenimento dei livelli di prestazione dei processi concentrando i benefici sul rapporto azienda-cliente.
- C) Una riduzione delle risorse umane all'interno dell'azienda.
- D) Esclusivamente una riduzione dei costi per il personale.

0050. Nell'ambito del Business Process Reengineering (BPR), le tecnologie informatiche giocano un ruolo fondamentale nel miglioramento discontinuo, a patto che...

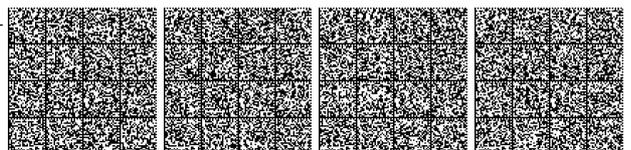
- A) Non ci si limiti ad automatizzare l'esistente ma si sfruttino le potenzialità della tecnologia dopo aver ripensato i processi.
- B) Siano incentrate sull'automatizzazione dell'esistente.
- C) I miglioramenti determinati dalle tecnologie siano incrementali.
- D) Vengano sviluppate indipendentemente dal tipo di processo sul quale verranno applicate.

0051. Qual è la differenza principale tra Business process reengineering (BPR) e Continuous Process Improvement (CPI)?

- A) Il primo apporta un miglioramento discontinuo, mentre il secondo un miglioramento continuo.
- B) Il primo apporta un miglioramento continuo, mentre il secondo un miglioramento discontinuo.
- C) Nessuna differenza, sono entrambi metodi di miglioramento continuo.
- D) Nessuna differenza, sono entrambi metodi di miglioramento discontinuo.

0052. In materia di organizzazione aziendale, il modello del Continuous Process Improvement (CPI) ha come obiettivo...

- A) Quello di capire e misurare i processi in atto e migliorare di conseguenza le performances dei processi stessi.
- B) Mantenere invariate le performances dei processi ottenendo dei benefici economici sfruttando la tecnologia.
- C) La modificazione radicale degli assetti organizzativi aziendali.
- D) Miglioramenti delle prestazioni di tipo discontinuo.



0053. In un'ottica di ingegneria dei processi gestionali, il modello che si occupa del miglioramento in senso discontinuo dei processi è...

- A) Il Business Process Reengineering (BPR).
- B) Il Continuous Process Improvement (CPI).
- C) Il Business Intelligence.
- D) Lo Strategic Enterprise Management (SEM).

0054. Il Business process reengineering (BPR) è incentrato sul ridisegno dei processi, dei flussi informativi e delle strutture organizzative. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo se strettamente legato ad un aumento delle risorse umane.
- C) Vero, ma è un concetto applicabile esclusivamente nelle grandi aziende.
- D) Falso.

0055. Nell'ambito del Business process reengineering (BPR), sono identificabili tre step principali: pianificazione, ridisegno dei processi, implementazione. Perché risulta particolarmente critica l'implementazione dei processi?

- A) Perché emergono le barriere e le maggiori difficoltà per la messa a punto operativa dei nuovi sistemi.
- B) Perché bisogna gestire in maniera opportuna le risorse economiche destinate allo sviluppo dei sistemi.
- C) Perché a monte non esiste alcun tipo di pianificazione dei processi.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0056. La fase di riprogettazione di un processo secondo la metodologia del Business process reengineering (BPR) si sviluppa secondo...

- A) Interventi su tutte le componenti dando origine ad un insieme di interventi operativi tra loro correlati.
- B) Interventi di riorganizzazione esclusiva della redistribuzione delle responsabilità nei vari settori.
- C) La sola realizzazione di nuovi sistemi informativi associati all'utilizzo di nuove tecnologie.
- D) Una riorganizzazione aziendale partendo dalla definizione di un top manager per ogni processo.

0057. Le fasi del processo di un progetto di Business process reengineering (BPR) sono...

- A) Definizione dell'intervento, diagnosi delle criticità e riprogettazione dei processi.
- B) Continuous Process Improvement (CPI) e successive analisi dei costi.
- C) Analisi dei costi e di conseguenza Continuous Process Improvement (CPI).
- D) Istituire un team dedicato, migliorare i processi esistenti e valutare i tempi di intervento.

0058. In una strategia di Business process reengineering (BPR), il cuore dell'intervento di reengineering risiede nella fase...

- A) Di progettazione dei processi.
- B) Di analisi delle attività.
- C) Di definizione dell'intervento.
- D) Di valutazione del livello di rischi e costi.

0059. Nel Business process reengineering (BPR) i progetti integrati sono quelli a maggiore complessità in quanto agiscono...

- A) Contemporaneamente sulle tre variabili rilevanti (tecnologia, organizzazione e risorse umane).
- B) Sulla sola variabile finanziaria.
- C) Sulla cultura aziendale.
- D) Sui costi di transazione.

0060. Qual è l'obiettivo della valutazione iniziale nel Business process reengineering (BPR)?

- A) Valutare se effettivamente esistono le condizioni organizzative e di contesto che giustificano il ricorso alla reingegnerizzazione dei processi.
- B) Valutare come il progetto è stato realizzato.
- C) Valutare le modalità di implementazione e i risultati del BPR.
- D) Definire in maniera dettagliata le figure che si dovranno occupare della reingegnerizzazione dei processi.

0061. Nell'ambito del Business process reengineering (BPR), cosa si intende per analisi AS-IS?

- A) Analisi dei processi e del contesto esistente.
- B) Analisi delle best practices settoriali.
- C) Valutazione di possibili soluzioni alternative a quella esistente.
- D) È un'analisi volta alla riduzione temporale del processo.

0062. Il Continuous Process Improvement (CPI) non è alternativo al Business process reengineering (BPR), ma al contrario possono essere entrambi usati contemporaneamente in modo complementare. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo per lo sviluppo nelle piccole aziende.
- C) Vero, ma solo per lo sviluppo nelle grandi aziende.
- D) Falso.

0063. In un progetto di Business process reengineering (BPR) che ruolo riveste il top management sponsorship?

- A) Fornisce un supporto robusto e consistente per tutta la durata del progetto.
- B) Nessun ruolo specifico.
- C) Solo a decretarne l'avvio.
- D) Solo a controllarne l'esito.



0064. All'interno del team del Business process reengineering (BPR) trovano collocazione...

- A) Persone con ruoli, conoscenze, expertise diversi.
- B) Soltanto esperti tecnici esterni all'azienda.
- C) Esclusivamente il top management e i soci di maggioranza dell'azienda.
- D) Soltanto gli stakeholders.

0065. In organizzazione aziendale, la suite di moduli applicativi che supportano l'intera gamma di processi di un'impresa prendono il nome di...

- A) Enterprise Resource Planning (ERP).
- B) Customer Relationship Management (CRM).
- C) Strategic Enterprise Management (SEM).
- D) Decision Support System (DSS).

0066. In materia di sistemi informativi cosa sono i moduli Distribution Resource Planning (DRP)?

- A) Si tratta di una suite di moduli software a supporto delle attività di pianificazione e di esecuzione della fase di distribuzione.
- B) Si tratta di una suite di moduli software finalizzati alla gestione degli acquisti.
- C) Si tratta di una suite di moduli software finalizzati al controllo delle operazioni interaziendali.
- D) È un software per la progettazione integrata del processo di produzione.

0067. In materia di sistemi informativi, i sistemi il cui scopo è quello di creare mercati elettronici interaziendali, che fanno incontrare domanda e offerta prendono il nome di...

- A) E-procurement.
- B) Enterprise Business Systems (EBS).
- C) Decision Support System (DSS).
- D) Manufacturing Resource Planning (MRP).

0068. In materia di sistemi informativi, il Manufacturing Resource Planning (MRP) è la suite di moduli software a supporto delle attività di pianificazione e di esecuzione della fase di approvvigionamento e produzione di un'azienda industriale. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, solo se si tratta di una grande azienda industriale.
- C) Vero, solo se si tratta di una piccola azienda industriale.
- D) Falso.

0069. In materia di sistemi informativi, la suite di moduli finalizzati a supportare la pianificazione e il controllo delle operazioni interaziendali prende il nome di...

- A) Supply Chain Management (SCM).
- B) Manufacturing Resource Planning (MRP).
- C) Customer Relationship Management (CRM).
- D) Decision Support System (DSS).

0070. In organizzazione aziendale, il Customer Relationship Management (CRM) è...

- A) Una suite software per il supporto al ciclo vitale del cliente, dalle campagne d'offerta alla vendita e all'assistenza post-vendita.
- B) Una suite software per il supporto alla gestione interna dell'impresa.
- C) Una suite software di pianificazione e controllo dei singoli moduli di produzione industriale.
- D) Una suite di moduli software a supporto della fase di approvvigionamento delle materie prime.

0071. L'unicità dell'informazione è una caratteristica distintiva della suite Enterprise Resource Planning (ERP). Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Vero, ma solo per quanto riguarda il rapporto azienda-cliente.
- C) Falso.
- D) Falso, ma solo per quanto riguarda il rapporto azienda-cliente.

0072. In materia di sistemi informativi che cosa sono gli Enterprise Systems?

- A) Una classe molto ampia di sistemi informativi, che include tutte le suite di software applicativo finalizzate all'elaborazione delle transazioni interne ad un'organizzazione.
- B) I sistemi informativi riservati alla direzione generale.
- C) Tutti i sistemi informativi adibiti espressamente alla gestione della produzione.
- D) Un tipo di software per la gestione contabile delle piccole-medie imprese.

0073. Nell'ambito di sistemi Enterprise Resource Planning (ERP), che cosa esprime l'Information Processing Capacity (IPC)?

- A) L'adeguatezza di un'organizzazione ad elaborare le informazioni richieste dai propri obiettivi e dal contesto in cui opera.
- B) L'avanzamento tecnologico dell'azienda in termini di rapporto fornitore-cliente.
- C) La logica seguita dal sistema software a vari livelli di dettaglio.
- D) La possibilità da parte del cliente di modificare le attività aziendali in funzione delle proprie esigenze.

0074. L'insieme delle movimentazioni e operazioni mediante le quali le risorse acquisite sono trasformate in beni o servizi finiti da collocare sul mercato, corrisponde alla funzione...

- A) Della produzione.
- B) Dell'approvvigionamento.
- C) Della vendita.
- D) Della logistica.



0075. Un'impresa che svolge al suo interno una o poche attività di produzione è un'impresa...

- A) Non integrata.
- B) Integrata.
- C) Aggregata.
- D) Non aggregata.

0076. Nell'ambito del concetto di management del processo produttivo, alla funzione di produzione vanno accostati...

- A) L'approvvigionamento e la vendita.
- B) La distribuzione e il trade marketing.
- C) Il controllo di gestione e l'amministrazione.
- D) Esclusivamente il trade marketing.

0077. Le scelte di internalizzazione ed esternalizzazione di attività di business, riguardano...

- A) Scelte in merito ai confini dell'attività di impresa.
- B) Scelte in merito all'apertura di nuove filiali estere.
- C) Scelte in merito ai confini della distribuzione.
- D) Scelte di distribuzione all'estero.

0078. È corretto affermare che un'impresa che svolge al suo interno una o poche attività di produzione è un'impresa integrata?

- A) No.
- B) Sì.
- C) No. È un'impresa aggregata.
- D) No. È un'impresa non aggregata.

0079. Il management del processo produttivo riguarda anche decisioni e attività strategiche che scaturiscono dalle relazioni tra business diversi?

- A) Sì, soprattutto in funzione dei legami che in ogni business si stabiliscono con fornitori e clienti.
- B) No. Non ci sono interazioni tra business diversi nel management del processo produttivo.
- C) No. Il management del processo produttivo non si occupa di decisioni e attività strategiche.
- D) No. Non essendo mai rilevanti.

0080. La definizione: "sistema associato alla produzione di beni per unità distinte, orientato al soddisfacimento di un ordine preciso del cliente in cui una commessa singola è studiata, industrializzata e realizzata in maniera unica", a quale modello di produzione si riferisce?

- A) Al processo produttivo su progetto.
- B) Al processo produttivo su modello.
- C) Al processo produttivo continuo.
- D) Al processo produttivo intermittente a grandi lotti.

0081. La definizione: "processo produttivo tipico di una produzione di beni per unità distinte, dove gli ordini riguardano prodotti che rimangono nel catalogo dell'impresa per un tempo sufficiente a consentire la riproduzione dei cicli di lavorazione", a quale modello di produzione si riferisce?

- A) Al processo produttivo su modello.
- B) Al processo produttivo su progetto.
- C) Al processo produttivo continuo.
- D) Al processo produttivo intermittente a grandi lotti.

0082. La definizione: "processo produttivo tipico di una produzione di massa differenziata in cui il ciclo di produzione viene scomposto in due fasi: fabbricazione dei componenti programmata su previsione della domanda e poi assemblaggio del prodotto finito al ricevimento dell'ordine", a quale modello di produzione si riferisce?

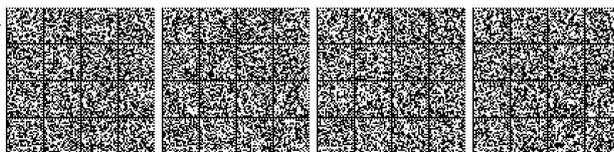
- A) Al processo produttivo intermittente a grandi lotti.
- B) Al processo produttivo su progetto.
- C) Al processo produttivo continuo.
- D) Al processo produttivo su modello.

0083. La definizione: "processo produttivo tipico delle produzioni di massa standardizzata e delle produzioni omogenee continue, caratterizzato da un prodotto unico in cui la produzione è per grandi flussi di massa o continua", a quale modello di produzione si riferisce?

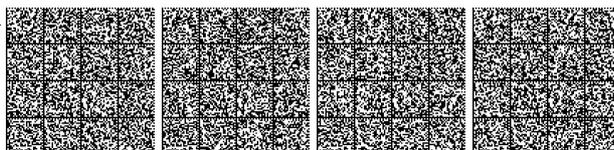
- A) Al processo produttivo continuo.
- B) Al processo produttivo su progetto.
- C) Al processo produttivo intermittente a grandi lotti.
- D) Al processo produttivo su modello.

0084. È corretto affermare che il "processo produttivo su progetto" è il processo produttivo tipico di una produzione di beni per unità distinte, dove gli ordini riguardano modelli che rimangono nel catalogo dell'impresa per un tempo sufficiente a consentire la riproduzione dei cicli di lavorazione?

- A) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo su modello.
- B) Sì.
- C) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo intermittente a grandi lotti.
- D) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo continuo.



- 0085. È corretto affermare che il "processo produttivo su modello" è il processo produttivo tipico delle produzioni di massa standardizzata e delle produzioni omogenee continue, caratterizzato da un prodotto unico in cui la produzione è per grandi flussi di massa o continua?**
- A) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo continuo.
 B) Sì.
 C) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo intermittente a grandi lotti.
 D) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo su progetto.
-
- 0086. È corretto affermare che il "processo produttivo continuo" è il processo produttivo tipico di una produzione di massa differenziata in cui il ciclo di produzione viene scomposto in due fasi: fabbricazione dei componenti programmata su previsione della domanda e poi assemblaggio del prodotto finito al ricevimento dell'ordine?**
- A) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo intermittente a grandi lotti.
 B) Sì.
 C) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo su progetto.
 D) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo su modello.
-
- 0087. È corretto affermare che il "processo produttivo intermittente a grandi lotti" è il sistema associato alla produzione di beni per unità distinte, orientato al soddisfacimento di un ordine preciso del cliente in cui una commessa singola è studiata, industrializzata e realizzata in maniera unica?**
- A) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo su progetto.
 B) Sì.
 C) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo continuo.
 D) No. La definizione fornita corrisponde al processo produttivo su modello.
-
- 0088. Il sistema associato alla produzione di beni per unità distinte, orientato al soddisfacimento di un ordine preciso del cliente in cui una commessa singola è studiata, industrializzata e realizzata in maniera unica, è il modello di produzione definito "processo produttivo su progetto"?**
- A) Sì.
 B) No. Si tratta del processo produttivo intermittente a grandi lotti.
 C) No. Si tratta del processo produttivo continuo.
 D) No. Si tratta del processo produttivo su modello.
-
- 0089. Il processo produttivo tipico di una produzione di beni per unità distinte, dove gli ordini riguardano prodotti che rimangono nel catalogo dell'impresa per un tempo sufficiente a consentire la riproduzione dei cicli di lavorazione, è il modello di produzione definito "processo produttivo su modello"?**
- A) Sì.
 B) No. Si tratta del processo produttivo intermittente a grandi lotti.
 C) No. Si tratta del processo produttivo continuo.
 D) No. Si tratta del processo produttivo su progetto.
-
- 0090. Il processo produttivo tipico di una produzione di massa differenziata in cui il ciclo di produzione viene scomposto in due fasi: fabbricazione dei componenti programmata su previsione della domanda e poi assemblaggio del prodotto finito al ricevimento dell'ordine, è il modello di produzione definito "processo produttivo intermittente a grandi lotti"?**
- A) Sì.
 B) No. Si tratta del processo produttivo su modello.
 C) No. Si tratta del processo produttivo continuo.
 D) No. Si tratta del processo produttivo su progetto.
-
- 0091. Il processo produttivo tipico delle produzioni di massa standardizzata e delle produzioni omogenee continue, caratterizzato da un prodotto unico in cui la produzione è per grandi flussi di massa o continua, è il modello di produzione definito "processo produttivo continuo"?**
- A) Sì.
 B) No. Si tratta del processo produttivo intermittente a grandi lotti.
 C) No. Si tratta del processo produttivo su modello.
 D) No. Si tratta del processo produttivo su progetto.
-
- 0092. Nell'ambito del management del processo produttivo quali sono le tre fondamentali tipologie di cicli di lavorazione?**
- A) Produzioni unitarie, cicli intermittenti, cicli continui.
 B) Produzioni standardizzate, produzioni in serie, produzioni di massa.
 C) Produzioni a richiesta, produzioni su commessa, produzioni unitarie.
 D) Produzioni unitarie, produzioni su commessa, produzioni in piccola serie.
-
- 0093. Nell'ambito del management del processo produttivo le scelte sul dimensionamento della capacità produttiva, il lay-out e la tecnologia riguardano...**
- A) La progettazione dell'impianto.
 B) L'immagazzinamento e le spedizioni.
 C) La programmazione della produzione.
 D) Il controllo della produzione.



0094. Nell'ambito del management del processo produttivo nella capacità produttiva, la dimensione tecnica ottima è quella idonea...

- A) A minimizzare il costo medio unitario.
- B) A migliorare la progettazione.
- C) Ad eliminare i difetti di fabbricazione.
- D) Ad automatizzare i processi.

0095. Nell'ambito del management del processo produttivo nella capacità produttiva, la dimensione tecnica ottima è quella idonea a minimizzare il costo medio unitario?

- A) Sì.
- B) No. È quella idonea a migliorare la progettazione.
- C) No. È quella idonea ad eliminare i difetti di fabbricazione.
- D) No. È quella idonea ad automatizzare i processi.

0096. Nell'ambito del management del processo produttivo il grado di flessibilità economica di un impianto è...

- A) La sua capacità di rimanere competitivo anche in condizioni di parziale utilizzo.
- B) La sua capacità di adattarsi a produrre beni differenti senza incorrere in costi non sopportabili sotto il profilo competitivo.
- C) La capacità di minimizzare il costo medio unitario.
- D) La sua capacità di produrre a ciclo continuo.

0097. Nell'ambito del management del processo produttivo il grado di flessibilità tecnica di un impianto è...

- A) La sua capacità di adattarsi a produrre beni differenti senza incorrere in costi non sopportabili sotto il profilo competitivo.
- B) La sua capacità di rimanere competitivo anche in condizioni di parziale utilizzo.
- C) La sua capacità di esibire X-efficienza.
- D) La sua capacità di produrre a ciclo continuo.

0098. "L'insieme delle procedure, delle informazioni e degli strumenti che, nell'ambito di un sistema produttivo acquisito, vengono utilizzati per determinare cosa produrre, in quali quantità, secondo quali modalità, entro quali tempi, con l'obiettivo di ottimizzare i flussi delle risorse in entrata, l'uso delle capacità disponibili presso i vari centri di trasformazione e i flussi in uscita". Di quale definizione si tratta?

- A) Della programmazione e controllo della produzione.
- B) Della programmazione degli approvvigionamenti.
- C) Della produzione automatizzata.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0099. Quale è la definizione generica di produzione che tiene conto della varietà di imprese, dei differenti settori, dei diversi contesti in cui l'impresa opera?

- A) Complesso processo di trasformazione di input in output da impiegare in altre produzioni o da destinare al consumo finale.
- B) Complesso processo di trasformazione nello spazio di beni e informazioni da impiegare in altre produzioni o da destinare al consumo finale.
- C) Complesso processo di trasformazione di beni da destinare al consumo finale.
- D) Complesso processo di trasformazione nel tempo di denaro e informazioni da impiegare in altre produzioni o da destinare al consumo finale.

0100. Quali sono le principali decisioni da prendere in ambito di progettazione del sistema di produzione?

- A) Definizione del processo produttivo, dimensionamento della capacità produttiva, progettazione dell'impianto, layout, tecnologie, livello di flessibilità/automazione.
- B) Preparazione del lavoro, costruzione del programma di lavorazione, avvio della lavorazione e controllo.
- C) Scelta del metodo di programmazione, delle logiche di base e relativi criteri di gestione dei flussi di risorse.
- D) Scelta della logica pull e relativo criterio di flow control o della logica push e relativo criterio di stock control.

0101. Definizione del processo produttivo, dimensionamento della capacità produttiva, progettazione dell'impianto, layout, tecnologie, livello di flessibilità/automazione sono le principali decisioni...

- A) Della progettazione del sistema di produzione.
- B) Della gestione operativa.
- C) Della programmazione e controllo della produzione.
- D) Della programmazione della produzione.

0102. Si legga la seguente affermazione in tema di programmazione e controllo della produzione: "il sistema produttivo lavora in base ai metodi di gestione del magazzino. Le scorte vengono costituite per i materiali, i semilavorati, i prodotti finiti. Con tali riserve le macchine sono in grado di far fronte alle variazioni della domanda. I prelievi dal magazzino vengono compensati con nuovi ordini di materie prime, semilavorati o componenti necessarie alla lavorazione". Di quale logica di base si tratta?

- A) Push.
- B) Pull.
- C) Di flow control.
- D) Just in time.



0103. In materia di programmazione e controllo della produzione, una gestione dei flussi produttivi supportata dalla quantificazione del fabbisogno effettivo desunto dalle richieste finali e da previsioni di breve termine a quale logica di base fa riferimento?

- A) Logica pull.
- B) Logica push.
- C) Logica degli stock.
- D) Logica del ciclo di riordino.

0104. Nel metodo del flow control, il tempo che intercorre dal lancio dei primi ordini di lavorazione al momento in cui il prodotto finito per la vendita diventa disponibile, è denominato...

- A) Lead Time.
- B) Long Time.
- C) Lean Time.
- D) Flow Time.

0105. L'impresa capace di realizzare, in un'ottica market driven, elevati livelli di prestazioni in termini di qualità, flessibilità e prezzi, con un livello minimo di utilizzo di risorse, in termini di uomini, macchine, scorte, adotta un sistema di produzione denominato...

- A) Lean production.
- B) Lead production.
- C) High production.
- D) Strong production.

0106. Nell'ambito del management del processo produttivo che cos'è il controllo di economicità?

- A) Il controllo che mira ad ottimizzare l'uso delle risorse ed evitare operazioni superflue in relazione a uno stesso processo produttivo.
- B) Il controllo dell'avanzamento della produzione per ottimizzare la produttività.
- C) La verifica della rispondenza dei prodotti alle specifiche funzionali e di progetto prestabilite per diminuire i difetti della produzione.
- D) La verifica dell'allineamento dei prodotti con le esigenze del consumatore finale.

0107. Nell'ambito del management del processo produttivo che cos'è il controllo di efficienza?

- A) Il controllo dell'avanzamento della produzione per ottimizzare la produttività.
- B) Il controllo che mira ad ottimizzare l'uso delle risorse ed evitare operazioni superflue in relazione a uno stesso processo produttivo.
- C) La verifica della rispondenza dei prodotti alle specifiche funzionali e di progetto prestabilite per diminuire i difetti della produzione.
- D) La verifica dell'allineamento dei prodotti con le esigenze del consumatore finale.

0108. Nell'ambito della Programmazione e controllo della produzione (PCP) che cos'è il tipo di controllo operativo denominato controllo di qualità?

- A) La verifica della rispondenza dei prodotti alle specifiche funzionali e di progetto prestabilite per diminuire i difetti della produzione.
- B) Il controllo dell'avanzamento della produzione per ottimizzare la produttività.
- C) Il controllo che mira ad ottimizzare l'uso delle risorse ed evitare operazioni superflue in relazione a uno stesso processo produttivo.
- D) La verifica dell'allineamento dei prodotti alle specifiche del dispatching.

0109. È vero che l'impresa capace di realizzare, in un'ottica market driven, elevati livelli di prestazioni in termini di qualità, flessibilità e prezzi, con un livello minimo di utilizzo di risorse, in termini di uomini, macchine, scorte, adotta un sistema di produzione denominato lean production o produzione snella?

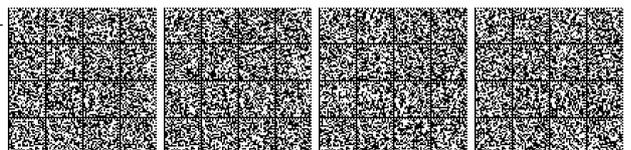
- A) Sì.
- B) No. Il sistema è denominato lead production.
- C) No. Il sistema è denominato strong production.
- D) No. Il sistema è denominato high production.

0110. Nel contesto dell'organizzazione e gestione della produzione, un sistema produttivo che lavora in base ai metodi di gestione del magazzino facendo fronte alle variazioni della domanda con prelievi di scorte e compensando continuamente tali prelievi è descritto dalla logica pull?

- A) No, è descritto dalla logica push.
- B) Sì.
- C) No, è descritto dalla logica del flow control.
- D) No, è descritto dalla logica del just in time.

0111. Una gestione dei flussi produttivi supportata dalla quantificazione del fabbisogno effettivo desunto dalle richieste finali e da previsioni di breve termine descrive la logica push?

- A) No. Descrive la logica pull.
- B) Sì.
- C) No. Descrive la logica dello stock control.
- D) No. Descrive la logica del ciclo di riordino.



0112. "Un'organizzazione produttiva volta a predeterminare i compiti da svolgere, qualificati o meno che siano, sia nel campo della fabbricazione sia in quelli della concezione e dell'amministrazione, con la messa a punto di procedure da seguire e di tempi da rispettare, definiti con gli addetti ai lavori da un servizio specializzato", è un modello di fabbrica...

- A) Taylorista.
- B) Woollardista.
- C) Fordista.
- D) Sloanista.

0113. "Un'organizzazione produttiva flessibile pilotata a valle, che privilegia la meccanizzazione e la sincronizzazione degli approvvigionamenti, ma che lascia agli operai di fabbricazione e montaggio, organizzati in squadre di lavoro, l'autonomia e il saper fare necessari per fabbricare prodotti vari e variabili in piccole e medie serie", è un modello di fabbrica...

- A) Woollardista.
- B) Taylorista.
- C) Fordista.
- D) Sloanista.

0114. Quale è il criterio di gestione della produzione nella prima fase dell'industrializzazione?

- A) Il criterio tecnologico della produzione rigida.
- B) Il criterio sistemico-organizzativo della produzione di massa.
- C) Il criterio relazionale cui è connessa l'automazione flessibile.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0115. Quale è il criterio di gestione della produzione di massa?

- A) Il criterio sistemico-organizzativo.
- B) Il criterio tecnologico della produzione rigida.
- C) Il criterio relazionale cui è connessa l'automazione flessibile.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0116. Quale è il criterio di gestione della produzione che caratterizza la produzione attuale?

- A) Il criterio relazionale cui è connessa l'automazione flessibile.
- B) Il criterio sistemico-organizzativo.
- C) Il criterio tecnologico della produzione rigida.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0117. "Un'organizzazione produttiva (dalla progettazione alla vendita) fortemente centralizzata, sequenzialmente integrata in linea continua, meccanizzata e cadenzata, fondata sulla predeterminazione e la standardizzazione di operazioni elementari distribuite tra le postazioni di lavoro in modo indipendente e indifferenziato per saturare il tempo di ciclo", è un modello di fabbrica...

- A) Fordista.
- B) Sloanista.
- C) Taylorista.
- D) Woollardista.

0118. "Un'organizzazione produttiva che centralizza le scelte strategiche, ma decentra la responsabilità della loro applicazione a livello di divisioni e di filiali, mettendo così in concorrenza tra di loro le aziende fornitrici; che usa macchine plurispecializzate e linee con scorte tampone; e infine che fa appello a manodopera polivalente" è un modello di fabbrica...

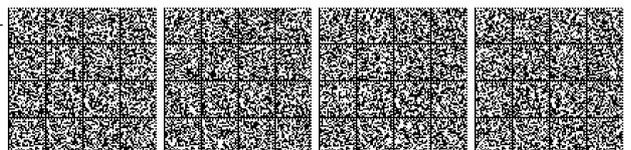
- A) Sloanista.
- B) Fordista.
- C) Taylorista.
- D) Woollardista.

0119. La definizione: "un'organizzazione produttiva (dalla progettazione alla vendita) fortemente centralizzata, sequenzialmente integrata in linea continua, meccanizzata e cadenzata, fondata sulla predeterminazione e la standardizzazione di operazioni elementari distribuite tra le postazioni di lavoro in modo indipendente e indifferenziato per saturare il tempo di ciclo", è la definizione del modello di fabbrica sloanista. È vero?

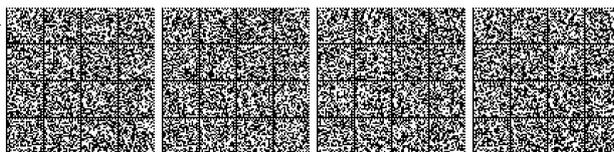
- A) No. È la definizione del modello fordista.
- B) Sì.
- C) No. È la definizione del modello taylorista.
- D) No. È la definizione del modello woollardista.

0120. La definizione: "un'organizzazione produttiva che centralizza le scelte strategiche, ma decentra la responsabilità della loro applicazione a livello di divisioni e di filiali, mettendo così in concorrenza tra di loro le aziende fornitrici; che usa macchine plurispecializzate e linee con scorte tampone; e infine che fa appello a manodopera polivalente", è la definizione del modello di fabbrica fordista?

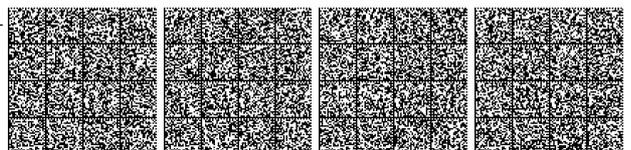
- A) No. È la definizione del modello sloanista.
- B) Sì.
- C) No. È la definizione del modello taylorista.
- D) No. È la definizione del modello woollardista.



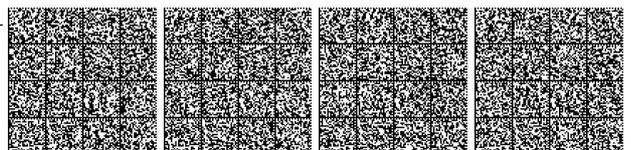
- 0121. La definizione: "un'organizzazione produttiva volta a predeterminare i compiti da svolgere, qualificati o meno che siano, sia nel campo della fabbricazione sia in quelli della concezione e dell'amministrazione, con la messa a punto di procedure da seguire e di tempi da rispettare, definiti con gli addetti ai lavori da un servizio specializzato", è la definizione del modello di fabbrica woollardista?**
- A) No. È la definizione del modello taylorista.
B) Sì.
C) No. È la definizione del modello fordista.
D) No. È la definizione del modello hondista.
- 0122. La definizione: "un'organizzazione produttiva flessibile pilotata a valle, che privilegia la meccanizzazione e la sincronizzazione degli approvvigionamenti, ma che lascia agli operai di fabbricazione e montaggio, organizzati in squadre di lavoro, l'autonomia e il saper fare necessari per fabbricare prodotti vari e variabili in piccole e medie serie", è la definizione del modello di fabbrica taylorista?**
- A) No. È la definizione del modello woollardista.
B) Sì.
C) No. È la definizione del modello fordista.
D) No. È la definizione del modello hondista.
- 0123. "Un'organizzazione produttiva just in time, sia interna sia esterna, che si pone come obiettivo quello di scoprire e trattare i problemi che impediscono un flusso continuo e regolare, problemi che sono alla fonte di sprechi di tempo, di manodopera, e di superficie" è un modello di fabbrica...**
- A) Toyotista.
B) Fordista.
C) Hondista.
D) Taylorista.
- 0124. La definizione: "un'organizzazione produttiva just in time, sia interna sia esterna, che si pone come obiettivo quello di scoprire e trattare i problemi che impediscono un flusso continuo e regolare, problemi che sono alla fonte di sprechi di tempo, di manodopera, e di superficie" è la definizione del modello di fabbrica hondista?**
- A) No. È la definizione del modello toyotista.
B) Sì.
C) No. È la definizione del modello taylorista.
D) No. È la definizione del modello fordista.
- 0125. Il modello di fabbrica definito da un importante impiego delle tecnologie di tipo organizzativo, le quali agiscono sul disegno del processo di decisione e di controllo, consentono velocità di comunicazione e di interventi di controllo di processi, dando luogo ad appiattimenti di sistemi organizzativi, è il modello...**
- A) Post-toyotista.
B) Toyotista.
C) Fordista.
D) Taylorista.
- 0126. I modelli recenti di fabbrica che si ispirano al criterio relazionale, sono definiti dall'integrazione di quali elementi?**
- A) L'automazione industriale, l'organizzazione, l'informatica.
B) La meccanizzazione, la sincronizzazione, l'autonomia.
C) Le procedure, l'eliminazione degli sprechi, la predeterminazione dei compiti.
D) La manodopera polivalente, le scorte, la standardizzazione.
- 0127. L'automazione industriale, l'organizzazione e l'informatica sono i tre elementi che compongono i modelli recenti di fabbrica che si ispirano al criterio relazionale. È vero?**
- A) Sì.
B) No, sono la meccanizzazione, la sincronizzazione, l'autonomia.
C) No, sono le procedure, l'eliminazione degli sprechi, la predeterminazione dei compiti.
D) No, sono la manodopera polivalente, le scorte, la standardizzazione.
- 0128. Il modello di fabbrica che mira soprattutto alla flessibilità produttiva e all'innovazione per ciò che riguarda i macchinari, la progettazione, la concezione del prodotto e in cui la politica salariale è volta a coinvolgere i dipendenti, non tanto sul piano della riduzione dei costi, ma per valorizzarne competenza e iniziativa, è il modello...**
- A) Hondista.
B) Toyotista.
C) Fordista.
D) Taylorista.
- 0129. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, la sigla APO è l'acronimo di...**
- A) Analisi e Progettazione Organizzativa.
B) Operazione Programmata Autogestita.
C) Advanced Program Operation.
D) Assistenza al Prodotto Obbligatoria.
- 0130. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, l'analisi e la progettazione organizzativa sono...**
- A) Un processo.
B) Un insieme.
C) Un sistema.
D) Un settore.



- 0131. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, l'analisi e la progettazione organizzativa sono un processo...**
- A) Finalizzato, nel senso di attività volta alla realizzazione di obiettivi.
 - B) Competitivo, nel senso di attività volte ad ostacolare la concorrenza.
 - C) Statico, nel senso di attività che non risentono della variabile temporale.
 - D) Statico e invariante, nel senso di attività che non mutano nel tempo e sono identiche in tutte le organizzazioni.
-
- 0132. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, quale è il processo finalizzato che si svolge in condizioni di razionalità limitata dove è importante la complementarità, caratterizzato da equifinalità, in cui è rilevante la dimensione temporale?**
- A) La progettazione organizzativa.
 - B) Il brainstorming.
 - C) Il lavoro di gruppo.
 - D) Tutti i processi binari.
-
- 0133. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, come si definiscono, considerandone le caratteristiche, l'analisi e la progettazione organizzativa?**
- A) Sono un processo finalizzato che si svolge in condizioni di razionalità limitata dove è importante la complementarità, caratterizzato da equifinalità, in cui è rilevante la dimensione temporale.
 - B) Sono il sistema delle scelte e delle azioni adottate dall'impresa che determina il suo posizionamento rispetto a tutti i suoi interlocutori e ai mercati.
 - C) Sono uno strumento che permette di evidenziare la posizione competitiva dell'azienda sulla base del tasso di crescita stimato e della quota di mercato relativamente a ciascuna area d'affari.
 - D) Sono l'attività volta alla traduzione operativa di prestabilite politiche aziendali per il raggiungimento di determinati obiettivi di medio-lungo periodo.
-
- 0134. L'analisi e la progettazione organizzativa sono un processo finalizzato che si svolge in condizioni di razionalità limitata dove è importante la complementarità, in cui è irrilevante la dimensione temporale. Vero o falso?**
- A) Falso, è molto importante la variabile temporale.
 - B) Falso, sono un processo indirizzato da calcolo intenzionale che non è soggetto ai limiti della razionalità.
 - C) Vero.
 - D) Falso, l'analisi e la progettazione organizzativa non sono finalizzati, in quanto non si prefiggono nessun obiettivo.
-
- 0135. Nell'analisi e progettazione intra-organizzativa possono essere individuati tre livelli: micro, meso e macro. Vero o Falso?**
- A) Vero.
 - B) Falso, non si possono individuare dei livelli.
 - C) Falso, esistono solo due livelli: micro e macro.
 - D) Falso, questi sono i livelli della progettazione inter-organizzativa.
-
- 0136. Nell'analisi e progettazione intra-organizzativa a livello micro l'unità di analisi è costituita dal compito, mentre l'oggetto di progettazione sono le mansioni. Vero o falso?**
- A) Vero.
 - B) Falso, è a livello macro che l'unità di analisi è costituita dal compito, mentre l'oggetto di progettazione sono le mansioni.
 - C) Falso, è nella progettazione inter-organizzativa che l'unità di analisi è costituita dal compito, mentre l'oggetto di progettazione sono le mansioni.
 - D) Falso, a livello micro l'unità di analisi è costituita dal compito, ma l'oggetto di progettazione è la rete esterna.
-
- 0137. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, quali sono l'oggetto e l'unità di analisi nella progettazione inter-organizzativa?**
- A) L'oggetto di progettazione è la rete esterna, mentre l'unità di analisi è l'impresa.
 - B) L'oggetto di progettazione è la forma organizzativa, mentre l'unità di analisi sono gli insiemi di attività.
 - C) L'oggetto di progettazione è la mansione, mentre l'unità di analisi è il compito.
 - D) L'oggetto di progettazione è la forma organizzativa, mentre l'unità di analisi è il compito.
-
- 0138. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, facendo riferimento alla progettazione intra-organizzativa, le scelte di coordinamento si riferiscono a...**
- A) La tipologia dei meccanismi, l'intensità del ricorso ai meccanismi e la combinazione o il mix dei meccanismi contemporaneamente.
 - B) La tipologia dei meccanismi.
 - C) L'intensità del ricorso ai meccanismi.
 - D) La combinazione o il mix dei meccanismi.
-
- 0139. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, facendo riferimento alla progettazione intra-organizzativa, le scelte di coordinamento si riferiscono alla tipologia dei meccanismi e all'intensità del ricorso ad essi. Vero o falso?**
- A) Vero, ma fanno anche riferimento alla combinazione tra i meccanismi stessi.
 - B) Vero, se si esclude la combinazione tra i meccanismi stessi.
 - C) Falso, le scelte di coordinamento si riferiscono solo alla tipologia dei meccanismi.
 - D) Falso, le scelte di coordinamento si riferiscono solo all'intensità del ricorso ai meccanismi.
-
- 0140. Le logiche di progettazione organizzativa, riferite alla progettazione intra-organizzativa, possono essere di tipo bottom-up, greenfield, incrementale. Vero o falso?**
- A) Vero.
 - B) Falso, non esiste la logica bottom-up.
 - C) Falso, non esiste la logica greenfield.
 - D) Falso, non esiste la logica incrementale.



-
- 0141. Le logiche di progettazione organizzativa, riferite alla progettazione intra-organizzativa, possono essere di tipo top-down, brownfield, strumentale. Vero o falso?**
- A) Falso non esiste la logica strumentale.
 - B) Vero.
 - C) Falso, non esiste la logica top-down.
 - D) Falso, non esiste la logica brownfield.
-
- 0142. Nell'ambito della progettazione intra-organizzativa, quale logica procede per aggregazioni partendo dai compiti e definendo successivamente le mansioni, le unità organizzative, la gerarchia e i meccanismi di coordinamento?**
- A) La logica bottom-up.
 - B) La logica top-down.
 - C) La logica brownfield.
 - D) La logica radicale.
-
- 0143. Nell'ambito della progettazione intra-organizzativa, quale logica evidenzia le molteplicità delle scelte di progettazione che debbono essere compiute ed è adatta per affrontare problemi locali o specifici?**
- A) La logica bottom-up.
 - B) La logica incrementale.
 - C) La logica top-down.
 - D) La logica radicale.
-
- 0144. Nell'ambito della progettazione intra-organizzativa, quale logica procede per disaggregazioni, partendo dal campo dell'azione organizzativa e dal complesso delle attività che lo caratterizzano e si traduce nella scelta della forma organizzativa?**
- A) La logica top-down.
 - B) La logica bottom-up.
 - C) La logica brownfield.
 - D) La logica greenfield.
-
- 0145. Nell'ambito della progettazione intra-organizzativa, la logica top-down procede per disaggregazioni, partendo dal campo dell'azione organizzativa e dal complesso delle attività che lo caratterizzano e si traduce nella scelta della forma organizzativa. Vero o falso?**
- A) Vero.
 - B) Falso, è la logica bottom-up.
 - C) Falso, è la logica brownfield.
 - D) Falso, è la logica greenfield.
-
- 0146. Nell'ambito della progettazione intra-organizzativa, la logica incrementale procede per disaggregazioni, partendo dal campo dell'azione organizzativa e dal complesso delle attività che lo caratterizzano e si traduce nella scelta della forma organizzativa. Vero o falso?**
- A) Falso, è la logica top-down.
 - B) Vero.
 - C) Falso, è la logica radicale.
 - D) Falso è la logica bottom-up.
-
- 0147. Le logiche di progettazione intra-organizzativa possono variare a seconda del cambiamento richiesto. Il processo è bottom-up quando a cambiare è la strategia, è invece top-down quando il cambiamento riguarda la tecnologia impiegata o le componenti più operative dell'organizzazione. Vero o falso?**
- A) Falso, è esattamente il contrario.
 - B) Vero.
 - C) Falso, la logica top-down e la logica bottom-up sono la stessa cosa.
 - D) Falso, non si sta facendo riferimento alla logica bottom-up e top-down, ma alla logica radicale e incrementale.
-
- 0148. Secondo quale logica la progettazione intra-organizzativa viene realizzata in corrispondenza con lo start-up di una nuova azienda, o, nel caso di un'azienda già esistente, viene condotta trascurando i vincoli che derivano dall'organizzazione esistente?**
- A) Secondo la logica greenfield.
 - B) Secondo la logica brownfield.
 - C) Secondo la logica bottom-up.
 - D) Secondo la logica bottom-down.
-
- 0149. La progettazione intra-organizzativa secondo una logica greenfield interviene su una situazione esistente e modifica le soluzioni che rispecchiano scelte passate e che sono quindi frutto della storia dell'azienda. Vero o falso?**
- A) Falso, è la progettazione intra-organizzativa secondo la logica brownfield.
 - B) Falso, è la progettazione intra-organizzativa secondo la logica radicale.
 - C) Falso, è la progettazione intra-organizzativa secondo la logica incrementale.
 - D) Vero.



0150. Nell'ambito dell'organizzazione aziendale, secondo quale logica la progettazione intra-organizzativa interviene su una situazione esistente e modifica le soluzioni che rispecchiano scelte passate e che sono quindi frutto della storia dell'azienda?

- A) Secondo la logica brownfield.
- B) Secondo la logica greenfield.
- C) Secondo la logica bottom-up.
- D) Secondo la logica radicale.

0151. Nell'ambito della progettazione intra-organizzativa, quando il cambiamento viene avviato dal top management si parla di cambiamento radicale, se invece viene avviato dal management intermedio si parla di cambiamento incrementale. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Falso, è esattamente il contrario.
- C) Falso, la logica radicale e la logica incrementale sono la stessa cosa.
- D) Falso, non si sta facendo riferimento alla logica radicale e incrementale, ma alla logica bottom-up e top-down.

0152. Nell'ambito del Project Management un insieme di attività che a partire da un input produce un output si definisce...

- A) Processo.
- B) Trasformazione.
- C) Realizzazione.
- D) Sequenza.

0153. Nell'ambito della gestione dei processi, questi ultimi possono essere classificati secondo il modello di R.N. Anthony in...

- A) Processi direzionali (o Strategici), processi gestionali, processi operativi.
- B) Processi direzionali (o Strategici), processi di controllo, processi di qualità.
- C) Processi direzionali (o Strategici), processi gestionali, processi di controllo.
- D) Processi direzionali (o Strategici), processi manutentivi, processi di controllo.

0154. I tre principi chiave della reingegnerizzazione elencati da Hammer sono...

- A) Organizzarsi intorno ai risultati non alla mansione; permettere al beneficiario del risultato del processo di eseguire il processo stesso; raccogliere l'informazione una sola volta e alla fonte.
- B) Organizzarsi intorno ai risultati non alla mansione; non permettere al beneficiario del risultato del processo di eseguire il processo stesso; raccogliere l'informazione una sola volta e alla fonte.
- C) Organizzarsi esclusivamente intorno alla mansione non ai risultati; permettere al beneficiario del risultato del processo di eseguire il processo stesso; raccogliere l'informazione una sola volta e alla fonte.
- D) Organizzarsi esclusivamente intorno alla mansione; non permettere al beneficiario del risultato del processo di eseguire il processo stesso; raccogliere l'informazione una sola volta e alla fonte.

0155. Le principali conseguenze della ristrutturazione radicale dei processi aziendali possono essere sintetizzate in...

- A) Appiattimento della struttura gerarchica; evoluzione delle mansioni operative e direttive verso una superiore multidimensionalità; personale capace di autogestione e di adottare orientamento agli obiettivi.
- B) Ampliamento della struttura gerarchica; parcellizzazione e specializzazione delle mansioni operative e direttive; maggiore enfasi su supervisione e controllo del personale.
- C) Ampliamento della struttura gerarchica; massima specializzazione delle mansioni operative; maggiore enfasi delle attività direttive di supervisione e controllo.
- D) Eliminazione delle gerarchie; parcellizzazione e specializzazione delle mansioni operative e direttive; gestione neo-taylorista del personale.

0156. Il Business Process Management (BPM) è...

- A) Un sistema di conduzione aziendale che vede l'azienda organizzata non più per funzioni ma per processi.
- B) Un sistema di conduzione aziendale che vede l'azienda organizzata per funzioni e non più per processi.
- C) La gestione manageriale delle operazioni sui mercati finanziari.
- D) Il gruppo dei responsabili della gestione delle funzioni core di produzione.

0157. Con un sistema di conduzione aziendale che vede l'azienda organizzata non più per funzioni ma per processi si fa riferimento al...

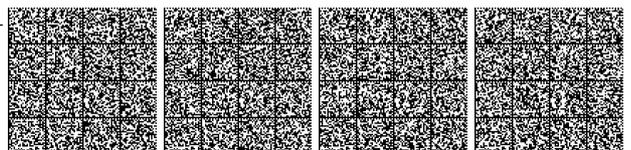
- A) Business Process Management (BPM).
- B) Business Process Engineering.
- C) Systemic Management.
- D) Distributed Systems Management (DSM).

0158. Nell'ambito del Business Process Management (BPM), i processi critici sono...

- A) Quei processi che hanno un impatto diretto sul successo aziendale.
- B) Quei processi che non hanno un impatto diretto sul successo aziendale.
- C) Quei processi che richiedono un intervento di reengineering.
- D) Quei processi che non hanno superato la soglia di efficienza tecnico gestionale.

0159. Nell'ambito del Business Process Management (BPM), i processi di sostegno sono...

- A) Quei processi che danno un supporto ai processi critici.
- B) Quei processi che hanno un impatto diretto sul successo aziendale.
- C) I processi di produttivi di terzo livello.
- D) I processi che consentono la redditività di attività altrimenti diseconomiche.



0160. In un'azienda produttrice, pianificare la produzione e realizzare il prodotto sono tipicamente un esempio di...

- A) Processi critici.
- B) Processi primari.
- C) Processi di sostegno.
- D) Processi secondari.

0161. In un'azienda produttrice, gestire la documentazione e gli archivi è tipicamente un esempio di...

- A) Processo di sostegno.
- B) Processo primario.
- C) Processo critico.
- D) Processo secondario.

0162. Il tempo necessario per fabbricare un certo prodotto nel reparto produzione è...

- A) Il Lead Time di produzione.
- B) Il Lead Time di approvvigionamento.
- C) Il Time to Market.
- D) Il Just in Time.

0163. Il tempo che intercorre tra l'inoltro dell'ordine di acquisto e l'arrivo delle merci è...

- A) Il Lead Time di approvvigionamento.
- B) Il Time to Market.
- C) Il Just in Time.
- D) Il Time to Repair.

0164. Il tempo intercorrente tra la fase di definizione del prodotto e quella della sua commercializzazione è...

- A) Il Time to Market.
- B) Il Time to Go.
- C) Il Lead Time.
- D) Il Just in Time.

0165. La BPMW (Business Process Management Workbench) è...

- A) Una metodologia per un approccio integrato alla descrizione, semplificazione, reingegnerizzazione e controllo dei processi aziendali.
- B) Una metodologia per il controllo dei settori aziendali.
- C) Una metodologia per un approccio integrato alla descrizione, reingegnerizzazione e sviluppo delle funzioni aziendali.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0166. L'insieme delle risorse umane dal cui sforzo congiunto ed integrato si attuano gli obiettivi previsti dal progetto è...

- A) Il Team di Progetto.
- B) Il Top Management.
- C) Il settore delle risorse umane.
- D) La bassa dirigenza.

0167. La figura centrale di un progetto che riveste il duplice ruolo di responsabile unico del buon esito del progetto e punto di riferimento per il committente, il Management aziendale e l'intero team di progetto è...

- A) Il Project Manager.
- B) L'ingegnere di Progetto.
- C) Il Responsabile delle risorse umane.
- D) L'Amministratore delegato.

0168. Il processo di gestione di un progetto rivolto al raggiungimento di uno o più obiettivi predefiniti, mediante un processo continuo di pianificazione, esecuzione (direzione e coordinamento) e controllo si definisce...

- A) Project Management.
- B) Time Management.
- C) Project Control.
- D) Business process management.

0169. Il metodo Flow Chart o diagramma di flusso, nella sua forma più elementare, utilizza essenzialmente...

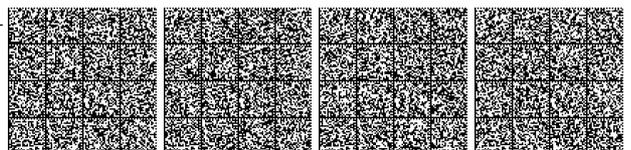
- A) Tre simboli grafici e delle frecce.
- B) Le coordinate cartesiane.
- C) La rappresentazione compatta.
- D) La topologia.

0170. Il metodo Flow Chart o diagramma di flusso è utilizzato per...

- A) Descrivere i processi.
- B) Descrivere i settori aziendali.
- C) Descrivere l'organigramma aziendale.
- D) Rappresentare l'andamento dei flussi finanziari.

0171. Il time to market è...

- A) Il tempo intercorrente tra la fase di definizione del prodotto e quella della sua commercializzazione.
- B) Il tempo intercorrente tra la fase di commercializzazione e quella di dismissione del prodotto.
- C) Il tempo intercorrente tra la fase di definizione del prodotto e quella di produzione.
- D) La durata della campagna pubblicitaria.



0172. "Sforzo temporaneo intrapreso allo scopo di creare un prodotto, un servizio o un risultato con caratteristiche di unicità" è una definizione largamente accettata di...

- A) Progetto.
- B) Programma.
- C) Processo.
- D) Lavoro operativo.

0173. Nell'ambito del Project Management, quale delle seguenti costituisce una definizione accettabile di progetto...

- A) Lo sforzo temporaneo intrapreso allo scopo di creare un prodotto, un servizio o un risultato con caratteristiche di unicità.
- B) L'insieme di processi aziendali reciprocamente collegati per ottenere un insieme specificato di prodotti, risultati o servizi.
- C) Il lavoro operativo intrapreso allo scopo di creare un prodotto, un servizio o un risultato standardizzati.
- D) Un documento che fornisce una visione generale del lavoro da compiere indicando le attività da svolgere, i tempi e i costi.

0174. Il Project Management è...

- A) Il processo di gestione di un progetto rivolto al raggiungimento di uno o più obiettivi predefiniti, mediante un processo continuo di pianificazione, esecuzione (direzione e coordinamento) e controllo.
- B) Il processo di gestione di un particolare settore aziendale rivolto al raggiungimento di uno o più obiettivi predefiniti, mediante un processo continuo di pianificazione, esecuzione (direzione e coordinamento) e controllo.
- C) Il processo di gestione di un progetto rivolto al raggiungimento di uno o più obiettivi predefiniti, mediante un modello stabilito a priori di esecuzione e controllo.
- D) Un particolare settore aziendale.

0175. Il Team di progetto è...

- A) L'insieme delle risorse umane dal cui sforzo congiunto ed integrato si attuano gli obiettivi previsti dal progetto.
- B) L'insieme delle risorse di un settore aziendale.
- C) L'insieme delle risorse finanziarie disponibili per il progetto.
- D) Formato esclusivamente da architetti.

0176. Nel project management, con il termine milestones si indicano...

- A) Importanti traguardi intermedi nello svolgimento del progetto.
- B) Linee guida per la gestione dei progetti.
- C) Le conoscenze codificate del project management.
- D) Non è un termine tecnico del project management.

0177. Nel project management la Work Breakdown Structure è...

- A) Costituita da un diagramma ad albero che scompone il progetto nei suoi elementi fondamentali.
- B) Costituita da un diagramma di flusso che descrive i processi necessari alla gestione del progetto.
- C) L'unità elementare del lavoro.
- D) La struttura di assistenza del team di progetto.

0178. Nel project management, OBS...

- A) Significa Organization Breakdown Structure.
- B) Significa Organization Business System.
- C) Significa Organizational Business Structure.
- D) È il nome dell'azienda dove è stato impiegato per la prima volta il project management.

0179. Nel project management, il diagramma di Gantt viene usato al fine di...

- A) Rappresentare le attività di un progetto rispetto alla scala temporale prescelta. Le attività sono raffigurate con barre o segmenti, la cui lunghezza è legata al tempo richiesto per svolgere una certa attività.
- B) Controllare i flussi di cassa.
- C) Rappresentare in modo compatto l'organigramma del progetto.
- D) Avere una scomposizione gerarchica delle responsabilità di progetto, generata allo scopo di individuare univocamente i responsabili delle singole attività.

0180. Nel project management, i diagrammi reticolati sono...

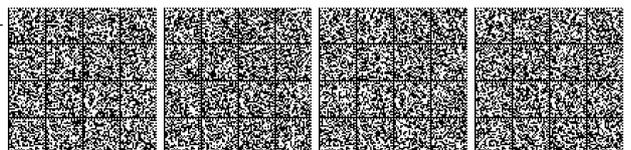
- A) Strumenti utilizzati per tenere conto dei vincoli di successione fra le varie attività.
- B) Strumenti di scomposizione gerarchica delle responsabilità di progetto, aventi lo scopo di individuare univocamente i responsabili delle singole attività.
- C) Strumenti di scomposizione gerarchica del progetto nei suoi elementi ed azioni costitutivi, aventi lo scopo di migliorarne la gestione e il controllo.
- D) Strumenti utilizzati per tenere conto dei costi delle varie attività.

0181. Nel project management, il metodo del percorso critico (CPM) identifica...

- A) Le criticità temporali del progetto, nell'ambito di un reticolo di attività.
- B) I costi del progetto.
- C) Le risorse del progetto.
- D) Le milestones del progetto.

0182. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, la presenza di economie di scala specifiche di una singola fase...

- A) Favorisce la divisione del lavoro tra aziende.
- B) Spinge verso l'integrazione verticale delle attività in un'unica azienda.
- C) Favorisce uno stretto coordinamento delle attività in un'unica azienda.
- D) Non influisce sulla integrazione/divisione delle attività.



0183. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, la presenza di economie di scala su un insieme di fasi...

- A) Spinge verso l'integrazione verticale delle attività in un'unica azienda.
- B) Ostacola uno stretto coordinamento delle attività in un'unica azienda.
- C) Non influisce sulla integrazione/divisione delle attività.
- D) Favorisce la divisione del lavoro tra aziende.

0184. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quale dei seguenti effetti sull'organizzazione interna è attribuibile alla presenza di economie di scala?

- A) La saturazione delle capacità di lavoro.
- B) La diminuzione della dimensione delle unità organizzative.
- C) Una dispersione della disponibilità delle risorse.
- D) Una maggiore formalizzazione della struttura.

0185. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, la presenza di economie di specializzazione esercita un'influenza...

- A) Solo sui costi di produzione.
- B) Solo sui costi di coordinamento e controllo.
- C) Sia sui costi di produzione che sui costi di coordinamento e controllo.
- D) Né sui costi di produzione né sui costi di coordinamento e controllo.

0186. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, la presenza di economie di raggio d'azione esercita un'influenza...

- A) Solo sui costi di produzione.
- B) Sia sui costi di produzione che sui costi di coordinamento e controllo.
- C) Solo sui costi di coordinamento e controllo.
- D) Né sui costi di produzione né sui costi di coordinamento e controllo.

0187. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quale tra le seguenti variabili esercita un'influenza sia sui costi di produzione che sui costi di coordinamento e controllo?

- A) L'incertezza.
- B) La presenza di economie di raggio d'azione.
- C) La presenza di economie di scala.
- D) La presenza di economie di specializzazione.

0188. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quale tra le seguenti variabili esercita un'influenza sui costi di produzione, ma non su quelli di coordinamento e controllo?

- A) La presenza di economie di raggio d'azione.
- B) L'interdipendenza.
- C) L'insostituibilità e criticità delle risorse.
- D) Il potenziale di opportunismo.

0189. Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, l'interdipendenza tra attività e attori diversi esercita un'influenza...

- A) Solo sui costi di coordinamento e controllo.
- B) Solo sui costi di produzione.
- C) Né sui costi di produzione né sui costi di coordinamento e controllo.
- D) Sia sui costi di produzione che sui costi di coordinamento e controllo.

0190. Quando il rendimento della funzione di produzione cresce all'aumentare della dimensione dell'attività di trasformazione si ha...

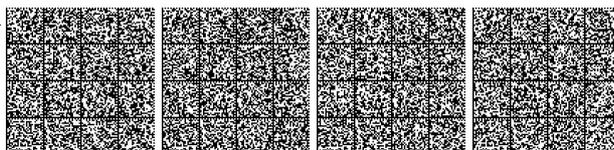
- A) Un'economia di scala.
- B) Un'economia di specializzazione.
- C) Un'economia di raggio d'azione (of scope).
- D) Il potenziale di opportunismo.

0191. Quando si registrano vantaggi connessi alla replicazione nel tempo di una stessa attività da parte di una stessa risorsa si ha...

- A) Un'economia di specializzazione.
- B) Un'economia di scala.
- C) Un'economia di raggio d'azione (of scope).
- D) Il potenziale di opportunismo.

0192. Quando si verifica una riduzione dei costi medi unitari di produzione per effetto della produzione congiunta di più beni nell'ambito dello stesso processo produttivo si ha...

- A) Un'economia di raggio d'azione (of scope).
- B) Il potenziale di opportunismo.
- C) Un'economia di specializzazione.
- D) Un'economia di scala.



-
- 0193.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quando ciascuna parte contribuisce in modo indipendente con il proprio output ad un risultato complessivo o quando le diverse parti ricevono come proprio input risorse da una fonte comune si ha un'interdipendenza...
- A) Generica.
 - B) Intensiva.
 - C) Sequenziale.
 - D) Reciproca.
-
- 0194.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quando vi è una relazione di scambio simmetrica tra due attività relativamente ai rispettivi input ed output si ha un'interdipendenza...
- A) Reciproca.
 - B) Sequenziale.
 - C) Generica.
 - D) Intensiva.
-
- 0195.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quando l'output di un'attività rappresenta l'input di un'altra attività si ha un'interdipendenza...
- A) Sequenziale.
 - B) Generica.
 - C) Reciproca.
 - D) Intensiva.
-
- 0196.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, quando le parti co-agiscono nel definire reciprocamente le loro azioni e giungono ad una azione comune si ha un'interdipendenza...
- A) Intensiva.
 - B) Reciproca.
 - C) Sequenziale.
 - D) Generica.
-
- 0197.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, i meccanismi di coordinamento basati sulle regole e la standardizzazione si adattano principalmente ad un tipo di interdipendenza...
- A) Generica.
 - B) Intensiva.
 - C) Sequenziale.
 - D) Reciproca.
-
- 0198.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, i meccanismi di coordinamento basati sui prezzi e programmi si adattano principalmente ad un tipo di interdipendenza...
- A) Sequenziale.
 - B) Generica.
 - C) Reciproca.
 - D) Intensiva.
-
- 0199.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, i meccanismi di coordinamento basati sui ruoli di coordinamento e integrazione e sulle riunioni si adattano principalmente ad un tipo di interdipendenza...
- A) Reciproca.
 - B) Sequenziale.
 - C) Generica.
 - D) Intensiva.
-
- 0200.** Nell'ambito delle scelte di programmazione organizzativa, i meccanismi di coordinamento basati sulla condivisione delle informazioni, delle decisioni, delle proprietà e sui gruppi di progetto si adattano principalmente ad un tipo di interdipendenza...
- A) Intensiva.
 - B) Reciproca.
 - C) Sequenziale.
 - D) Generica.
-
- 0201.** Il tratto distintivo di una struttura divisionale è che le unità sono organizzate per...
- A) Prodotto.
 - B) Gerarchia.
 - C) Funzione.
 - D) Risorse finanziarie.
-
- 0202.** Il tratto distintivo di una struttura funzionale è che le unità sono organizzate per...
- A) Funzione.
 - B) Output.
 - C) Programmi.
 - D) Risorse finanziarie.



0203. In un'organizzazione di grandi dimensioni con molti prodotti, in linea generale, è da preferirsi una struttura organizzativa...

- A) Divisionale.
- B) Funzionale.
- C) Centralizzata.
- D) Verticistica.

0204. Una struttura organizzativa a matrice è...

- A) Simultaneamente di tipo divisionale e funzionale.
- B) Solo di tipo funzionale.
- C) Solo di tipo divisionale.
- D) Solo di tipo geografico.

0205. Nell'organizzazione aziendale il reengineering o business process reengineering consiste essenzialmente...

- A) Nel riprogettare un'organizzazione lungo il suo flusso di lavoro e i suoi processi orizzontali.
- B) Nell'innovare le tecnologie esistenti.
- C) Nel riprogrammare la formazione del personale tecnico.
- D) Nell'informatizzare l'organizzazione.

0206. L'outsourcing è caratteristica tipica delle strutture organizzative...

- A) A rete o modulari.
- B) Divisionali.
- C) Verticali.
- D) Funzionali.

0207. In una struttura organizzativa funzionale...

- A) Le attività sono raggruppate in base a una funzione comune, dalla base al vertice dell'organizzazione.
- B) Le attività sono raggruppate per area geografica.
- C) Le attività non sono raggruppate in modo formale.
- D) Le attività sono raggruppate per prodotto.

0208. Quando in una struttura organizzativa le attività sono raggruppate in base a una funzione comune, dalla base al vertice dell'organizzazione...

- A) La struttura è di tipo funzionale.
- B) La struttura è di tipo divisionale.
- C) La struttura è necessariamente a matrice.
- D) La struttura è necessariamente a rete.

0209. Quando in una struttura organizzativa le attività sono esclusivamente raggruppate in base a singoli prodotti, servizi, gruppi di prodotti, progetti o programmi principali...

- A) La struttura è di tipo divisionale.
- B) La struttura è di tipo funzionale.
- C) La struttura è necessariamente a matrice.
- D) La struttura è necessariamente a rete.

0210. Quando una struttura organizzativa è simultaneamente di tipo divisionale e di tipo funzionale...

- A) La struttura si dice a matrice.
- B) La struttura si dice orizzontale.
- C) La struttura si dice verticale.
- D) La struttura è necessariamente centralizzata.

0211. Il primo studio approfondito sulla burocrazia come forma tipica dell'organizzazione dello Stato è attribuibile a...

- A) Max Weber.
- B) Stanley Udy.
- C) Adam Smith.
- D) Henry Ford.

0212. Secondo l'analisi weberiana, non è un elemento caratteristico della burocrazia...

- A) L'idea che la distribuzione delle cariche non sia stabilita dall'organizzazione.
- B) Il principio di gerarchia.
- C) Il principio che le disposizioni e le prescrizioni devono essere fissate per iscritto.
- D) Un esercizio continuativo di funzioni di ufficio fortemente vincolato da regole precostituite.

0213. Secondo l'impostazione weberiana, la mentalità burocratica corrisponde ad una personalità...

- A) Molto sensibile all'autorità e ostile all'iniziativa.
- B) Poco incline all'autocontrollo.
- C) Molto sensibile all'autorità e con spirito d'iniziativa.
- D) Aperta ai cambiamenti.

0214. Per Weber la burocrazia...

- A) Ha un elevato grado di razionalità.
- B) Opera su basi particolaristiche.
- C) Non opera con finalità razionalizzatrici.
- D) È una forma di organizzazione esclusiva dello Stato.



0215. In Weber l'apparato amministrativo burocratico...

- A) È visto come superamento delle forme amministrative tradizionali.
- B) Ha la sua naturale evoluzione nel sistema patrimoniale.
- C) Si sviluppa in maniera autonoma rispetto all'affermarsi del capitalismo.
- D) Non risponde al concetto di razionalità.

0216. Per Weber il concetto di razionalità...

- A) Riguarda l'efficiente impiego di mezzi atti a conseguire i fini dell'agire economico.
- B) È estraneo all'organizzazione burocratica.
- C) È esclusivamente legato al concetto di potere.
- D) Riguarda solo i fini dell'agire economico.

0217. Per Weber il concetto di potere indica...

- A) La possibilità di trovare obbedienza, presso certe persone, ad un comando che abbia un determinato contenuto.
- B) Qualsiasi possibilità di far valere entro una relazione sociale, anche di fronte ad un'opposizione, la propria volontà, quale che sia la base di questa possibilità.
- C) Un sinonimo di potenza.
- D) Una negazione di ogni relazione basata sulla reciprocità della comunicazione e dell'interazione.

0218. Quale tra le seguenti affermazioni sul concetto weberiano di potere carismatico è errata?

- A) Non può mai svilupparsi all'interno di una società in cui il potere legale razionale ha sviluppato massimamente le proprie funzioni di regolazione e di controllo soprattutto attraverso la burocrazia.
- B) Rappresenta una discontinuità nei confronti dell'esercizio di un potere burocratico, impersonale.
- C) Trova la sua legittimazione nell'insieme di capacità ed attitudini che i membri di un gruppo riconoscono al loro capo in quanto dotato di un potere superiore.
- D) Può essere la fonte di innovazioni sociali.

0219. Quanti sono per Weber i tipi ideali di potere?

- A) Tre.
- B) Quattro.
- C) Cinque.
- D) Due.

0220. Quale tra le seguenti affermazioni sul concetto weberiano di potere razionale-legale è corretta?

- A) Si traduce in azioni di controllo, premio o sanzione in base a quanto previsto dalla legge.
- B) È la forma di potere che caratterizza il periodo precedente l'epoca moderna.
- C) Rappresenta una discontinuità nei confronti dell'esercizio di un potere burocratico, impersonale.
- D) Si manifesta soprattutto come potenza.

0221. Non costituisce un tratto riferibile al modello di organizzazione burocratica descritta da Weber ed al modello taylorista...

- A) L'elevata attenzione per la dimensione umana.
- B) La prevedibilità.
- C) La standardizzazione.
- D) La regolarità dei comportamenti.

0222. La struttura burocratica è efficiente...

- A) Quando le operazioni da svolgere sono semplici, ripetitive, strettamente collegate tra loro e devono essere eseguite in modo preciso e regolare.
- B) Solamente quando le operazioni da eseguire sono in numero ridotto.
- C) Quando i componenti del nucleo organizzativo sono stati lungamente addestrati rendendosi tale addestramento sempre necessario.
- D) Solamente in un ambiente dinamico.

0223. Tra l'organizzazione burocratica dei pubblici uffici e l'organizzazione di grandi produzioni di massa standardizzate vi sono aspetti in comune?

- A) Sì.
- B) No.
- C) Soltanto la stabilità del contesto ambientale.
- D) Soltanto l'elevato livello di controllo.

0224. Quando numerose operazioni semplici, ripetitive, strettamente collegate tra loro devono essere eseguite in modo preciso e regolare, la struttura più efficiente risulta essere...

- A) Quella burocratica.
- B) Quella divisionale.
- C) Quella a matrice.
- D) Quella per progetto.

0225. Quale tra i seguenti elementi non rappresenta una caratteristica dell'organizzazione burocratica?

- A) L'incentivazione dell'iniziativa personale dei lavoratori.
- B) La razionalità.
- C) La standardizzazione.
- D) La prevedibilità dei comportamenti.



0226. Quale delle seguenti caratteristiche del contesto non è propria dell'organizzazione burocratica secondo Mintzberg?

- A) Sistema automatizzato.
- B) Ambiente semplice e stabile.
- C) Lavoro razionalizzato.
- D) Sistema tecnico-funzionale, ma non automatizzato.

0227. Quale delle seguenti non è una caratteristica propria dell'organizzazione burocratica secondo Mintzberg?

- A) Totale assenza di problemi di coordinamento nel centro amministrativo.
- B) Ossessione del controllo.
- C) Efficienza.
- D) Affidabilità e precisione.

0228. Quale delle seguenti non è una caratteristica propria dell'organizzazione burocratica secondo Mintzberg?

- A) Debole controllo.
- B) Lavoro razionalizzato.
- C) Gerarchia molto articolata.
- D) Strategia riluttante ai cambiamenti.

0229. Quale delle seguenti affermazioni sui manager del gruppo dirigente intermedio dell'organizzazione burocratica nella lettura datane da Mintzberg è errata?

- A) Costituiscono l'elemento chiave dell'organizzazione aziendale.
- B) Detengono l'autorità formale.
- C) Sono chiamati a risolvere le difficoltà che sorgono nel nucleo operativo di base.
- D) Si occupano di predisporre programmi di lavoro gradualmente e di garantire un flusso costante di informazioni di supporto.

0230. Quale delle seguenti affermazioni sul nucleo operativo di base dell'organizzazione burocratica nella lettura datane da Mintzberg è errata?

- A) Deve possedere elevate abilità.
- B) Richiede un addestramento breve.
- C) In esso ciascuno svolge pochi compiti e ben definiti.
- D) Ha scarsa discrezionalità.

0231. Per Mintzberg tra i compiti essenziali dei manager del gruppo dirigente intermedio di un'organizzazione burocratica non vi è...

- A) Definire la standardizzazione dei processi produttivi.
- B) Risolvere le difficoltà che sorgono nel nucleo operativo di base.
- C) Collaborare con gli analisti dell'azienda perché gli standard di produzione siano raggiunti da tutte le unità operative.
- D) Assicurare lo sviluppo uniforme dell'attività lavorativa mediante programmi di lavoro gradualmente e flusso di informazioni costante.

0232. Quale delle seguenti affermazioni sulla struttura dell'organizzazione burocratica nella lettura datane da Mintzberg è errata?

- A) Ha un potere formale forte.
- B) Costituisce l'elemento chiave dell'organizzazione aziendale.
- C) È necessariamente complessa.
- D) Da essa e dai suoi analisti dipende la standardizzazione dei processi produttivi.

0233. Quale delle seguenti affermazioni sull'organizzazione burocratica nella lettura datane da Mintzberg è errata?

- A) La standardizzazione è presente solo a livello del nucleo operativo.
- B) Ha un sistema permeato di norme e regolamenti.
- C) I manager lavorano raramente a stretto contatto con tutti gli altri operatori.
- D) In essa l'idea del controllo è presente ad ogni livello.

0234. Per Mintzberg i manager che occupano il vertice strategico di un'organizzazione burocratica...

- A) Sono gli unici ad aver competenza ed autorità di portata generale.
- B) Non si occupano della ricerca di metodi più efficienti per produrre beni e servizi.
- C) Dispongono di un potere estremamente limitato.
- D) Non intervengono nell'attività del gruppo dirigente intermedio.

0235. Per Mintzberg in un'organizzazione burocratica i conflitti interni...

- A) Vengono bloccati e circoscritti affinché il processo produttivo non si interrompa.
- B) Sono rari.
- C) Coinvolgono esclusivamente il nucleo operativo.
- D) Devono essere risolti immediatamente e non bloccati.

0236. Per Mintzberg in un'organizzazione burocratica le strategie...

- A) Hanno una separazione netta tra la fase di elaborazione e quella di attuazione.
- B) Sono elaborate solo per macroobiettivi.
- C) Sono elaborate a più livelli.
- D) Sono elaborate dai manager del gruppo dirigente intermedio.

0237. Secondo l'analisi di Mintzberg quale tra i seguenti rappresenta il vero problema di un'organizzazione burocratica?

- A) La necessità dell'organizzazione di adeguarsi alla separazione netta tra la fase di elaborazione e quella di attuazione di una strategia.
- B) La formalizzazione.
- C) La specializzazione.
- D) La necessità di un flusso di informazioni costante.



0238. Per Mintzberg nella configurazione burocratica...

- A) L'organizzazione ha la precedenza sulla leadership e sull'ambiente.
- B) La leadership e l'organizzazione hanno uguale peso.
- C) L'ambiente ha la precedenza sulla leadership e sull'organizzazione.
- D) La leadership ha la precedenza su tutto.

0239. L'idea di una pubblica amministrazione come "organizzazione proattiva", capace cioè di generare valore per i cittadini non implica...

- A) L'esclusione dei cittadini dai processi di sviluppo dell'offerta dei servizi.
- B) La misurazione sistematica dei risultati raggiunti.
- C) La centralità dell'innovazione.
- D) La capacità di reinvestire le risorse disponibili per migliorare i risultati già raggiunti.

0240. Perché una pubblica amministrazione sia capace di generare valore per i cittadini occorre...

- A) Un uso ed un controllo delle risorse orientato ad obiettivi e risultati.
- B) Un aumento delle regole già presenti.
- C) Scarsa attenzione all'innovazione.
- D) Un modesto ricorso alla tecnologia.

0241. L'idea di una pubblica amministrazione come "organizzazione proattiva", capace cioè di generare valore per i cittadini non implica...

- A) Una minore autonomia degli enti.
- B) La cultura del cambiamento.
- C) La politica del fare.
- D) La considerazione del cittadino come cliente.

0242. La gestione aziendale delle prestazioni di interesse pubblico richiede un ottemperamento...

- A) Del principio di economicità aziendale e di economicità sociale.
- B) Solo del principio di economicità aziendale.
- C) Solo del principio di economicità sociale.
- D) Solo del principio di trasparenza.

0243. La gestione del cambiamento, interpretabile come miglioramento dei processi che caratterizzano il sistema organizzato, può riguardare...

- A) I processi esistenti, la struttura organizzativa e l'infrastruttura tecnologica.
- B) Solo i processi esistenti.
- C) Solo la struttura organizzativa.
- D) Solo i processi esistenti e l'infrastruttura tecnologica.

0244. La gestione del cambiamento attraverso il Business Process Re-engineering non...

- A) Si focalizza sulle misure di costo.
- B) È adatta a fornire risposte per cambiamenti radicali imposti dal contesto esterno.
- C) Pervade l'intera catena del valore delle organizzazioni.
- D) È adatta a gestire un cambiamento che comporta un riposizionamento complessivo del sistema organizzativo.

0245. Nella gestione del cambiamento, il continuous process improvement...

- A) Si connette organicamente alle misure di qualità.
- B) Si focalizza sulle misure di costo.
- C) Si concentra su risposte per cambiamenti radicali imposti dal contesto esterno.
- D) Non si connette alle misure di qualità.

0246. Nella gestione del cambiamento, il business process redesign...

- A) Si focalizza sulle misure di costo.
- B) Si focalizza sulla qualità.
- C) Non si focalizza sulle misure di costo.
- D) Si concentra su risposte per cambiamenti radicali imposti dal contesto esterno.

0247. Nell'ambito della gestione del cambiamento, nel paradigma del Business Process Re-engineering...

- A) Le tecnologie dell'informazione svolgono un ruolo di supporto indispensabile della modificazione dei processi aziendali.
- B) Le tecnologie dell'informazione svolgono un ruolo trascurabile.
- C) I fattori umani hanno scarsa importanza.
- D) La visione adottata privilegia gli aspetti interfunzionali.

0248. Il riposizionamento della pubblica amministrazione come learning organization richiede...

- A) Il miglioramento delle performance del sistema informativo interno.
- B) Una maggiore rigidità dell'organizzazione.
- C) Una scarsa integrazione della sua infrastruttura informativa con quella delle altre organizzazioni.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0249. Nell'ambito della gestione del cambiamento, programmi e azioni di cambiamento non sono generalmente richiesti...

- A) Ad ogni scostamento delle misure di performance degli standard stabiliti.
- B) Al cambiamento o rafforzamento della missione.
- C) In seguito a sostanziali cambiamenti nelle aspettative e nei bisogni dei fruitori dei beni e dei servizi.
- D) In seguito a scostamenti significativi delle misure di performance degli standard stabiliti.



0250. Per la filosofia del "Development Effectiveness" coloro che hanno la responsabilità di attuare i progetti di cambiamento in una organizzazione rivestono il ruolo di...

- A) Agente di cambiamento.
- B) Sponsor promotore.
- C) Sponsor continuatore.
- D) Fautore del cambiamento.

0251. Per la filosofia del "Development Effectiveness" gli individui o i gruppi che hanno il potere di avviare o di legittimare il cambiamento per tutti i suoi destinatari ricoprono il ruolo di...

- A) Sponsor promotore.
- B) Agente di cambiamento.
- C) Fautore del cambiamento.
- D) Sponsor continuatore.

0252. Per la filosofia del "Development Effectiveness" gli individui che devono assicurare le condizioni di un regolare sviluppo delle azioni di cambiamento ricoprono il ruolo di...

- A) Sponsor continuatore.
- B) Fautore del cambiamento.
- C) Agente di cambiamento.
- D) Sponsor promotore.

0253. Per la filosofia del "Development Effectiveness" gli individui che devono concentrare le loro energie nella ricerca e nella costruzione di sponsorship attraverso l'illustrazione delle opportunità del cambiamento ricoprono il ruolo di...

- A) Fautore del cambiamento.
- B) Sponsor continuatore.
- C) Sponsor promotore.
- D) Agente di cambiamento.

0254. Considerando le teorie organizzative, tra le caratteristiche principali delle teorie classiche vi è...

- A) La ricerca di soluzioni ottimali e universali.
- B) Il rifiuto degli aspetti formali.
- C) Il riferimento alla teoria dei sistemi.
- D) L'affermazione che l'organizzazione deve adattarsi alle caratteristiche della situazione.

0255. Considerando le teorie organizzative, tra le caratteristiche principali delle teorie contingenti vi è...

- A) Il riferimento alla teoria dei sistemi.
- B) L'idea che esiste un unico tipo di organizzazione valido in tutte le situazioni.
- C) La negazione dell'importanza di una visione olistica.
- D) L'assoluta priorità degli aspetti formali.

0256. Considerando le teorie organizzative, tra le caratteristiche principali della teoria dell'azione vi è...

- A) L'idea che si debba tener conto sia degli aspetti oggettivi, sia degli aspetti soggettivi dell'organizzazione.
- B) La ricerca di soluzioni ottimali e universali.
- C) L'idea che l'organizzazione sia predeterminata rispetto agli attori.
- D) La concezione secondo cui l'organizzazione è espressione soltanto delle persone.

0257. Considerando le teorie organizzative, tra le caratteristiche principali dell'economia dei costi di transazione vi è...

- A) L'introduzione di un collegamento forte fra organizzazione ed efficienza.
- B) La ricerca di soluzioni ottimali e universali.
- C) L'assoluta priorità degli aspetti formali.
- D) L'idea che l'organizzazione sia predeterminata rispetto agli attori.

0258. Considerando le teorie organizzative, la ricerca di soluzioni ottime e universali (one best way) è una caratteristica tipica...

- A) Delle teorie classiche.
- B) Delle teorie contingenti.
- C) Della teoria dell'azione.
- D) Dell'economia dei costi di transazione.

0259. Considerando le teorie organizzative, la necessità di una visione olistica e che le soluzioni organizzative si adattino (fit) alle caratteristiche della situazione è sottolineata...

- A) Dalle teorie contingenti.
- B) Dalla teoria dell'azione.
- C) Dall'economia dei costi di transazione.
- D) Dalle teorie classiche.

0260. Considerando le teorie organizzative, l'idea che si debba tener conto sia degli aspetti oggettivi, sia degli aspetti soggettivi dell'organizzazione è una caratteristica tipica...

- A) Della teoria dell'azione.
- B) Delle teorie contingenti.
- C) Dell'economia dei costi di transazione.
- D) Delle teorie classiche.



0261. Considerando le teorie organizzative, l'introduzione di un collegamento forte fra organizzazione ed efficienza è una caratteristica tipica...

- A) Dell'economia dei costi di transazione.
- B) Delle teorie contingenti.
- C) Della teoria dell'azione.
- D) Delle teorie classiche.

0262. Il padre riconosciuto della teoria dell'Organizzazione Scientifica del Lavoro (OSL) è...

- A) Taylor.
- B) Fayol.
- C) Gantt.
- D) Ford.

0263. La teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro (OSL) prevede di...

- A) Scomporre il lavoro (la mansione) nei suoi elementi costitutivi (compiti e operazioni elementari).
- B) Evitare la comunicazione e la collaborazione tra direzione e lavoratori.
- C) Prescindere dal consenso dei lavoratori.
- D) Addestrare il lavoratore per lunghi periodi.

0264. La teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro (OSL) prevede di...

- A) Selezionare e addestrare i lavoratori per ottimizzare la combinazione mansione-lavoratore.
- B) Evitare la comunicazione e la collaborazione tra direzione e lavoratori.
- C) Prescindere dal consenso dei lavoratori.
- D) Addestrare il lavoratore per lunghi periodi.

0265. La teoria dell'organizzazione scientifica del lavoro (OSL) è stata criticata perché...

- A) Considera il lavoratore come una macchina.
- B) Attribuisce troppa importanza alla dimensione sociale del lavoro.
- C) Porta a un rallentamento della produzione (soldiering).
- D) Necessita di tempi troppo lunghi per addestrare il lavoratore medio.

0266. La teoria della direzione amministrativa prevede che...

- A) Si possano individuare regole per l'esercizio della funzione direzionale oggettive e universali.
- B) La divisione del lavoro sia studiata solo a livello di mansioni (livello micro).
- C) Un dipendente possa ricevere ordini da più superiori.
- D) Il numero di persone che possono dipendere da un capo sia pressoché illimitato.

0267. Secondo la teoria della direzione amministrativa, la funzione direzionale...

- A) Ha contenuti specifici, che non rientrano in alcuna delle altre funzioni d'impresa.
- B) È concentrata nel solo vertice aziendale.
- C) Non può essere esercitata mediante regole oggettive e universali.
- D) Non è chiaramente distinguibile dalle altre funzioni d'impresa.

0268. Considerando le teorie organizzative, la teoria burocratica rientra...

- A) Tra le teorie classiche.
- B) Tra le teorie contingenti.
- C) All'interno della teoria dell'azione.
- D) All'interno dell'economia dei costi di transazione.

0269. Nell'ambito delle teorie classiche dell'organizzazione, il modello burocratico più famoso è stato sviluppato da...

- A) Weber.
- B) Merton.
- C) Gouldner.
- D) Simon.

0270. Una critica alla burocrazia weberiana deriva dall'individuazione di funzioni inattese che danno origine a...

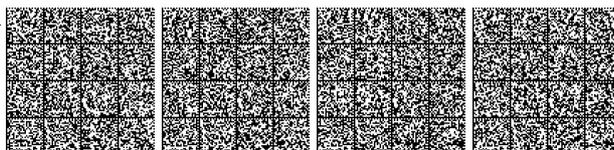
- A) Un circolo vizioso.
- B) Un regresso all'infinito.
- C) Una contraddizione interna.
- D) Un'antinomia.

0271. Secondo le teorie contingenti, studiare un'organizzazione come sistema significa...

- A) Considerarla come una totalità organizzata.
- B) Considerarla come un insieme di parti discrete.
- C) Considerare le parti come prioritarie rispetto all'insieme.
- D) Ignorare le relazioni che intercorrono tra le varie parti.

0272. Secondo la versione biologico-cibernetica della teoria dei sistemi, i sistemi aperti...

- A) Tendono alla differenziazione e alla specializzazione funzionale.
- B) Sono soggetti al processo di entropia.
- C) Tendono a richiedere meccanismi di integrazione più semplici.
- D) Hanno relazioni sistemiche strutturalmente fisse.



0273. Secondo le teorie contingenti...

- A) L'organizzazione deve adattarsi alle variabili contingenti.
- B) L'adattamento (fit) è influente per la performance organizzativa.
- C) Le variabili contingenti devono essere adattate all'organizzazione.
- D) Il cambiamento delle variabili contingenti non compromette l'adattamento.

0274. Secondo le teorie contingenti tra i fattori contingenti rilevanti vi può essere...

- A) L'ambiente.
- B) La dirigenza.
- C) Il personale.
- D) Il momento storico.

0275. Le teorie contingenti sono state criticate perché...

- A) Considerano l'organizzazione passiva rispetto al contesto.
- B) Attribuiscono troppa attenzione ai processi di cambiamento necessari per realizzare l'adattamento.
- C) Considerano simmetrica la relazione tra contesto e organizzazione.
- D) Negano il riduzionismo nello studio delle relazioni tra contesto e organizzazione.

0276. Fra i sostenitori delle teorie contingenti chi ha sostenuto il ruolo della scelta strategica è...

- A) Child.
- B) Weber.
- C) Gouldner.
- D) Simon.

0277. Fra i sostenitori delle teorie contingenti, Galbraith sostiene che i task...

- A) Dipendono dalla differenza tra informazioni necessarie e informazioni disponibili.
- B) Sono indipendenti rispetto alla scelta strategica.
- C) Non possono essere scomposti in sub-task.
- D) Sono insiemi coerenti di variabili organizzative.

0278. Fra i sostenitori della teoria dell'azione Barnard afferma che bisogna riconoscere l'esistenza di tensioni tra...

- A) Efficacia ed efficienza.
- B) Dirigenza e lavoratori.
- C) Incentivi monetari e non monetari.
- D) Meccanismi e sistemi.

0279. Fra i sostenitori della teoria dell'azione Barnard afferma che bisogna riconoscere l'esistenza di tensioni tra...

- A) Aspetti formali e informali.
- B) Dirigenza e lavoratori.
- C) Incentivi monetari e non monetari.
- D) Meccanismi e sistemi.

0280. Fra i sostenitori della teoria dell'azione Barnard afferma che bisogna riconoscere l'esistenza di tensioni tra...

- A) Fini dell'organizzazione e moventi personali.
- B) Dirigenza e lavoratori.
- C) Incentivi monetari e non monetari.
- D) Meccanismi e sistemi.

0281. Per Barnard la condizione di efficienza...

- A) Sottolinea la misura in cui l'organizzazione soddisfa le motivazioni individuali.
- B) Afferma la necessaria convergenza degli obiettivi personali con l'obiettivo dell'organizzazione.
- C) Esprime la misura in cui l'organizzazione raggiunge i propri obiettivi.
- D) Afferma l'inutilità di incentivi non monetari o non materiali.

0282. Fra i sostenitori della teoria dell'azione, Simon sottolinea l'importanza...

- A) Del processo decisionale.
- B) Dei canali di comunicazione indiretti.
- C) Della razionalità oggettiva.
- D) Dei modelli normativi.

0283. Fra i sostenitori della teoria dell'azione, per Simon il processo decisionale...

- A) È rappresentato come una catena mezzi-fini.
- B) Si fonda esclusivamente su giudizi di fatto.
- C) Si basa sulla razionalità oggettiva.
- D) È rappresentato da un modello normativo.

0284. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) Le informazioni sono costose.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.

0285. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) La conoscenza delle conseguenze delle azioni è frammentaria.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.



0286. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) La conoscenza delle alternative di azione è incompleta.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.

0287. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) Le preferenze non sono perfettamente ordinabili e il loro variare nel tempo non è prevedibile.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.

0288. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) I decisori sono più di uno.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.

0289. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) La decisione avviene su base euristica e soddisfacente.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.

0290. I teorici della razionalità limitata sostengono che...

- A) La scelta è un processo sequenziale.
- B) Le informazioni sono una free commodity.
- C) È possibile calcolare tutte le conseguenze di un'azione.
- D) La scelta è un processo sinottico.

0291. Fra i sostenitori della teoria dell'azione, Thompson ritiene che...

- A) Debbono essere tenute presenti le condizioni di razionalità limitata.
- B) Le organizzazioni siano sistemi chiusi.
- C) Non ci sia bisogno di gestire l'incertezza.
- D) Le organizzazioni siano soggette a criteri di razionalità oggettiva.

0292. Fra i sostenitori della teoria dell'azione, Thompson ritiene che il campo dell'azione organizzativa...

- A) Non sia un dato, ma il risultato di una scelta.
- B) Determini l'organizzazione.
- C) Comprenda solo i processi sui quali l'azienda esercita un controllo diretto.
- D) Non possa mai essere ridefinito.

0293. Nell'approccio di Thompson alla teoria dell'azione, l'interdipendenza generica si ha quando...

- A) Gli output delle diverse parti contribuiscono in modo indipendente a un risultato complessivo.
- B) Esiste una relazione di scambio seriale e unidirezionale fra le parti, per cui l'output dell'una è l'input dell'altra.
- C) L'output di una parte è l'input per l'altra e viceversa.
- D) Esiste una relazione bidirezionale e simmetrica fra le parti.

0294. Nell'approccio di Thompson alla teoria dell'azione, l'interdipendenza sequenziale si ha quando...

- A) Esiste una relazione di scambio asimmetrica fra le parti.
- B) Gli output delle diverse parti contribuiscono in modo indipendente a un risultato complessivo.
- C) L'output di una parte è l'input per l'altra e viceversa.
- D) Le diverse parti ricevono il loro input da una fonte comune.

0295. Nell'approccio di Thompson alla teoria dell'azione, l'interdipendenza reciproca si ha quando...

- A) L'output di una parte è l'input per l'altra e viceversa.
- B) Gli output delle diverse parti contribuiscono in modo indipendente a un risultato complessivo.
- C) Esiste una relazione di scambio seriale e unidirezionale fra le parti, per cui l'output dell'una è l'input dell'altra.
- D) Le diverse parti ricevono il loro input da una fonte comune.

0296. L'economia dei costi di transazione ritiene che...

- A) Si debba adottare un approccio micro-analitico.
- B) L'organizzazione nel suo complesso sia l'unità fondamentale di analisi.
- C) Sia inutile descrivere le caratteristiche delle forme di governo alternative.
- D) Siano rilevanti i valori assoluti dei costi di transazione.

0297. L'economia dei costi di transazione ritiene che...

- A) Ogni problema contrattuale possa essere analizzato in termini di riduzione dei costi di transazione.
- B) L'organizzazione nel suo complesso sia l'unità fondamentale di analisi.
- C) Sia inutile descrivere le caratteristiche delle forme di governo alternative.
- D) Siano rilevanti i valori assoluti dei costi di transazione.

0298. Tra le ipotesi sulla natura umana considerate dall'economia dei costi di transazione vi è l'idea che gli attori economici...

- A) Siano intenzionalmente, ma limitatamente razionali.
- B) Siano limitati nelle capacità di acquisire, ma non di manifestare conoscenze.
- C) Siano guidati da una razionalità oggettiva.
- D) Perseguano i propri interessi senza essere opportunisti.



0299. Per l'economia dei costi di transazione, le caratteristiche della transazione comprendono...

- A) La specificità delle risorse.
- B) La razionalità oggettiva.
- C) L'intensità.
- D) La globalità del mercato.

0300. Per l'economia dei costi di transazione, le caratteristiche della transazione comprendono...

- A) L'incertezza.
- B) La generalità delle risorse.
- C) La razionalità oggettiva.
- D) La stabilità del mercato.

0301. Per l'economia dei costi di transazione, le caratteristiche della transazione comprendono...

- A) La frequenza.
- B) La generalità delle risorse.
- C) La razionalità oggettiva.
- D) L'intensità.

0302. Tra le forme di organizzazione interna, il gruppo dei pari rappresenta un'organizzazione...

- A) Caratterizzata dall'estensione ad un gruppo di partner della partecipazione alle scelte strategiche ed ai risultati aziendali.
- B) Basata sull'adozione diffusa del contratto di lavoro dipendente.
- C) Caratterizzata da una forte presenza gerarchica.
- D) Caratterizzata dalla presenza di unità interne con rilevante autonomia decisionale.

0303. Tra le forme di organizzazione interna, la gerarchia semplice rappresenta un'organizzazione...

- A) Basata sull'adozione diffusa del contratto di lavoro dipendente.
- B) Caratterizzata dalla proprietà cooperativa dei mezzi di produzione.
- C) Caratterizzata da una forte presenza gerarchica.
- D) Caratterizzata dalla presenza di unità interne con rilevante autonomia decisionale.

0304. Tra le forme di organizzazione interna, la forma unitaria (U-form) rappresenta un'organizzazione...

- A) Caratterizzata da una forte presenza gerarchica.
- B) Caratterizzata dalla proprietà cooperativa dei mezzi di produzione.
- C) Basata sull'adozione diffusa del contratto di lavoro dipendente.
- D) Caratterizzata dalla presenza di unità interne con rilevante autonomia decisionale.

0305. Tra le forme di organizzazione interna, la forma multidivisionale (M-form) rappresenta un'organizzazione...

- A) Caratterizzata dalla presenza di unità interne con rilevante autonomia decisionale.
- B) Caratterizzata dalla proprietà cooperativa dei mezzi di produzione.
- C) Basata sull'adozione diffusa del contratto di lavoro dipendente.
- D) Caratterizzata da una forte presenza gerarchica.

0306. In organizzazione aziendale la teoria dell'agenzia...

- A) Tratta gli incentivi e gli altri sistemi di variabilità retributiva.
- B) Prescinde dalla misurazione dei risultati ottenuti dall'agente.
- C) Si rifà alle problematiche tipiche della razionalità oggettiva.
- D) Viene descritta attraverso la metafora del contratto behavior-based.

0307. In organizzazione aziendale la teoria dell'agenzia...

- A) Studia le dinamiche con cui un soggetto delega ad altri soggetti lo svolgimento di determinate attività per proprio conto.
- B) Prescinde dalla misurazione dei risultati ottenuti dall'agente.
- C) Si rifà alle problematiche tipiche della razionalità oggettiva.
- D) Viene descritta attraverso la metafora del contratto behavior-based.

0308. Una relazione di scambio tra un attore (il principale) che delega a un altro attore (l'agente) il potere discrezionale di agire nell'interesse del principale dietro ricompensa è detta...

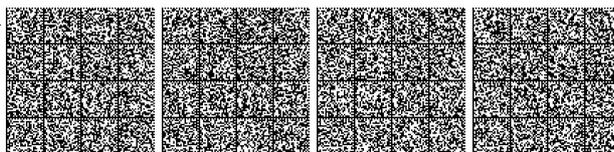
- A) Relazione di agenzia.
- B) Relazione discrezionale.
- C) Relazione di mercato.
- D) Relazione di autorità.

0309. Le relazioni di agenzia sono caratterizzate dal fatto che la decisione sia...

- A) Decentrata.
- B) Accentrata.
- C) Condivisa.
- D) Autoritaria.

0310. Le relazioni di agenzia si possono configurare laddove vi sia...

- A) Incertezza sugli eventi che si possono verificare.
- B) Simmetria informativa tra principale e agente.
- C) Razionalità oggettiva.
- D) Comunione di interessi e di obiettivi tra gli attori coinvolti.



0311. Le relazioni di agenzia si possono configurare laddove vi sia...

- A) Asimmetria informativa tra principale e agente.
- B) Accentramento decisionale.
- C) Razionalità oggettiva.
- D) Comunione di interessi e di obiettivi tra gli attori coinvolti.

0312. Le relazioni di agenzia si possono configurare laddove...

- A) Vi sia razionalità limitata.
- B) Vi sia simmetria informativa tra principale e agente.
- C) Vi siano attori con identica propensione al rischio.
- D) Vi sia comunione di interessi e di obiettivi tra gli attori coinvolti.

0313. Le relazioni di agenzia si possono configurare laddove...

- A) Vi sia conflitto di interessi e diversità di obiettivi tra gli attori coinvolti.
- B) Vi sia simmetria informativa tra principale e agente.
- C) Vi sia razionalità oggettiva.
- D) Vi siano attori con identica propensione al rischio.

0314. Le relazioni di agenzia si possono configurare laddove...

- A) Vi siano attori con diversa propensione al rischio.
- B) Vi sia simmetria informativa tra principale e agente.
- C) Vi sia razionalità oggettiva.
- D) Vi sia comunione di interessi e di obiettivi tra gli attori coinvolti.

0315. Secondo la teoria dell'azione, rispetto al rischio il principale è tipicamente...

- A) Neutrale.
- B) Avverso.
- C) Favorevole.
- D) Propenso.

0316. Secondo la teoria dell'azione, rispetto al rischio l'agente è tipicamente...

- A) Avverso.
- B) Neutrale.
- C) Favorevole.
- D) Indifferente.

0317. In generale, il tipo di contratto che caratterizza la relazione di agenzia è...

- A) Un contratto outcome-based.
- B) Un contratto behavior-based.
- C) Un contratto di lavoro subordinato.
- D) Un contratto spot/istantaneo.

0318. In generale, il tipo di contratto che caratterizza la relazione di mercato è...

- A) Un contratto spot/istantaneo.
- B) Un contratto behavior-based.
- C) Un contratto outcome-based.
- D) Un contratto contingente.

0319. In generale, il tipo di contratto che caratterizza la relazione di autorità è...

- A) Un contratto behavior-based.
- B) Un contratto outcome-based.
- C) Un contratto contingente.
- D) Un contratto spot/istantaneo.

0320. In generale, il tipo di relazione caratterizzata da un tipo di contratto outcome-based (contratto contingente) è...

- A) La relazione di agenzia.
- B) La relazione di mercato.
- C) La relazione di autorità.
- D) La relazione gerarchica.

0321. In generale, il tipo di relazione caratterizzata da un tipo di contratto behavior-based (contratto di lavoro subordinato) è...

- A) La relazione di autorità.
- B) La relazione di agenzia.
- C) La relazione di mercato.
- D) La relazione di contingenza.

0322. In generale, il tipo di relazione caratterizzata da un tipo di contratto spot/istantaneo è...

- A) La relazione di mercato.
- B) La relazione di autorità.
- C) La relazione di agenzia.
- D) La relazione gerarchica.



0323. In una relazione di agenzia, il conflitto di interessi, l'opportunità e l'asimmetria informativa danno luogo a fenomeni di "selezione avversa", ovvero fenomeni in cui...

- A) Prima di firmare il contratto l'agente dispone di informazioni maggiori rispetto a quelle di cui dispone il principale.
- B) Prima di firmare il contratto il principale dispone di informazioni maggiori rispetto a quelle dell'agente.
- C) Dopo la firma del contratto il principale non può verificare il comportamento/sforzo/impegno dell'agente.
- D) Dopo la firma del contratto il principale non può osservare il risultato delle azioni dell'agente.

0324. In una relazione di agenzia, il conflitto di interessi, l'opportunità e l'asimmetria informativa danno luogo a fenomeni di "azzardo morale", ovvero fenomeni in cui...

- A) Dopo la firma del contratto il principale non può verificare il comportamento/sforzo/impegno dell'agente.
- B) Dopo la firma del contratto il principale non può osservare il risultato delle azioni dell'agente.
- C) Prima di firmare il contratto il principale dispone di informazioni maggiori rispetto a quelle dell'agente.
- D) Prima di firmare il contratto l'agente dispone di informazioni maggiori rispetto a quelle del principale.

0325. Tra i modelli usati per formalizzare le relazioni di agenzia vi è...

- A) Il modello di Harris e Raviv.
- B) Il modello di Brealey e Myers.
- C) Il modello di Miller.
- D) Il modello di Solow.

0326. Tra i modelli usati per formalizzare le relazioni di agenzia vi è...

- A) Il modello di Levinthal.
- B) Il modello di Brealey e Myers.
- C) Il modello di Miller.
- D) Il modello di Solow.

0327. Incentivi e sistemi di variabilità retributiva possono fungere da meccanismi di coordinamento e di controllo basati...

- A) Sui risultati.
- B) Sul comportamento.
- C) Sull'autorità.
- D) Sul mercato.

0328. Nei modelli di agenzia, incentivi come le stock option spingono l'agente...

- A) A operare in modo tale da accrescere il valore della società e delle azioni.
- B) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.
- C) A collaborare e integrarsi col proprio team.
- D) Ad attuare comportamenti di free-riding.

0329. Nei modelli di agenzia, incentivi come il management by objectives (MBO) spingono l'agente...

- A) A perseguire e conseguire gli obiettivi prefissati dal principale.
- B) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.
- C) A collaborare e integrarsi col proprio team.
- D) Ad attuare comportamenti di free-riding.

0330. Nei modelli di agenzia, gli incentivi collettivi spingono l'agente...

- A) A collaborare ed integrarsi col gruppo, soprattutto dove esiste forte interdipendenza tra le mansioni.
- B) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.
- C) A operare in modo tale da accrescere il valore della società e delle azioni.
- D) Ad attuare comportamenti di free-riding.

0331. Tra gli incentivi d'impresa quelli che prendono a riferimento parametri tecnico-produttivi sono detti...

- A) Premi di produttività.
- B) Premi di redditività.
- C) Lump sum bonuses.
- D) Profitsharing.

0332. Tra gli incentivi d'impresa quelli che si basano su indicatori di bilancio sono detti...

- A) Premi di redditività.
- B) Premi di produttività.
- C) Lump sum bonuses.
- D) Gainsharing.

0333. Tra gli incentivi d'impresa quelli che sono definiti unilateralmente dall'impresa sono detti...

- A) Lump sum bonuses.
- B) Premi di produttività.
- C) Premi di redditività.
- D) Selfsharing.

0334. Tra le tecniche di gestione della variabilità retributiva il gainsharing consiste in un premio che...

- A) Tende a far migliorare la produttività del lavoro.
- B) Si basa su indicatori di bilancio complessivi.
- C) È definito in modo unilaterale dall'impresa.
- D) È ancorato a livelli soglia di redditività.



0335. Tra le tecniche di gestione della variabilità retributiva il profitsharing consiste in un premio...

- A) Che si basa su indicatori di bilancio complessivi.
- B) Che misura la produttività del lavoro.
- C) Che è definito in modo unilaterale dall'impresa.
- D) Una tantum.

0336. Tra le tecniche di gestione della variabilità retributiva i lump sum bonuses sono premi che...

- A) Sono definiti in modo unilaterale dall'impresa.
- B) Misurano la produttività del lavoro.
- C) Si basano su indicatori di bilancio complessivi.
- D) Misurano la redditività del lavoro.

0337. Considerando le relazioni gerarchiche come relazioni di agenzia si deduce che una soluzione per evitare il side trading ai danni del principale è...

- A) Ridurre il numero dei livelli gerarchici.
- B) Incrementare la durata delle relazioni tra supervisori e agenti.
- C) Prescindere da regole burocratiche di controllo e affidarsi al controllo personale del supervisore.
- D) Aumentare l'ampiezza del controllo del supervisore.

0338. Considerando le relazioni gerarchiche come relazioni di agenzia si deduce che una soluzione per evitare il side trading ai danni del principale è...

- A) Ridurre la durata delle relazioni tra supervisori e agenti.
- B) Aumentare il numero dei livelli gerarchici.
- C) Prescindere da regole burocratiche di controllo e affidarsi al controllo personale del supervisore.
- D) Aumentare l'ampiezza del controllo del supervisore.

0339. Considerando le relazioni gerarchiche come relazioni di agenzia si deduce che una soluzione per evitare il side trading ai danni del principale è...

- A) Stabilire regole burocratiche di controllo che non consentano discrezionalità a chi le applica.
- B) Aumentare il numero dei livelli gerarchici.
- C) Incrementare la durata delle relazioni tra supervisori e agenti.
- D) Affidarsi al controllo personale del supervisore.

0340. In generale, applicando la teoria dell'agenzia alle scelte di progettazione della microstruttura organizzativa ne deriva che sia conveniente...

- A) Adottare le varie tecniche di job design.
- B) Assumere più agenti specializzati in un solo compito.
- C) Parcellizzare le mansioni.
- D) Evitare il teamwork.

0341. L'insieme di valori, opinioni e conoscenze che sono condivisi dai membri di una organizzazione è definito...

- A) Cultura organizzativa.
- B) Codice etico, purché redatto dal top management.
- C) Knowledge management.
- D) Capitale proprio.

0342. Per "cultura organizzativa" si intende...

- A) L'insieme di valori, opinioni e conoscenze che sono condivisi dai membri di una organizzazione.
- B) Il livello culturale del management.
- C) Il Codice etico redatto dal top management.
- D) Il grado di istruzione del personale.

0343. Innovazione, creatività e propensione al rischio da parte di un'organizzazione sono espressione di una cultura aziendale detta...

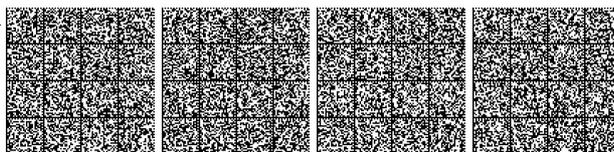
- A) Adattiva o imprenditoriale.
- B) Burocratica.
- C) Non adattiva.
- D) Della missione.

0344. L'insieme di principi che guidano le decisioni e i comportamenti dei manager in merito al fatto che essi siano giusti o sbagliati sotto l'aspetto morale costituisce...

- A) L'etica manageriale.
- B) Il capitale intellettuale dell'azienda.
- C) Un ambito del diritto commerciale.
- D) Il knowledge management.

0345. Per etica manageriale si intende...

- A) L'insieme di principi che guidano le decisioni e i comportamenti dei manager in merito al fatto che essi siano giusti o sbagliati sotto l'aspetto morale.
- B) La dotazione di capitale intellettuale dei manager.
- C) L'insieme delle regole scritte nel codice etico, solo se esistente.
- D) Una cultura organizzativa adattiva.



-
- 0346. Un gruppo interfunzionale di dirigenti ed eventualmente di saggi esterni all'organizzazione, incaricati di occuparsi dell'etica aziendale è generalmente denominato...**
- A) Comitato etico.
 - B) Comitato ambientale.
 - C) Comitato di revisione aziendale.
 - D) Team building.
-
- 0347. All'interno di un'azienda il "comitato etico" è tipicamente...**
- A) Un gruppo interfunzionale di dirigenti ed eventualmente di saggi esterni all'organizzazione, incaricati di occuparsi dell'etica aziendale.
 - B) Composto da dipendenti laureati in scienze filosofiche.
 - C) La divisione aziendale addetta al controllo di qualità.
 - D) Addetto all'applicazione delle sanzioni disciplinari nei confronti dei dipendenti.
-
- 0348. È il Comitato etico a costituire, di regola, la divisione aziendale addetta ai controlli di qualità?**
- A) No.
 - B) Sì.
 - C) Sì, ma solo nelle aziende di servizi.
 - D) Sì, ma solo nelle aziende ospedaliere.
-
- 0349. All'interno di un'azienda per chief ethics officer si intende...**
- A) Un alto dirigente aziendale che supervisiona tutti gli aspetti etici dell'azienda.
 - B) Il consulente esterno incaricato della redazione del codice etico aziendale.
 - C) Il dirigente responsabile dei controlli di qualità.
 - D) Il dirigente più giovane in servizio.
-
- 0350. Il "codice etico" di un'azienda è...**
- A) Una dichiarazione formale dei valori aziendali che riguardano l'etica e la responsabilità sociale.
 - B) Il bilancio sociale dell'azienda.
 - C) Il codice che evidenzia le erogazioni liberali.
 - D) La cultura organizzativa.
-
- 0351. All'interno di un'azienda, una dichiarazione formale dei valori aziendali che riguardano l'etica e la responsabilità sociale è detta...**
- A) Codice etico.
 - B) Codice del lavoro.
 - C) Accountability.
 - D) Cultura organizzativa.
-
- 0352. All'interno di un'azienda, il Codice etico è costituito da una dichiarazione formale dei valori aziendali che riguardano l'etica e la responsabilità sociale?**
- A) Sì.
 - B) No.
 - C) No, perché l'etica non è formalizzabile.
 - D) No, il Codice etico è una norma legislativa in tema di difesa dell'ambiente e salvaguardia della natura.
-
- 0353. In un'azienda i "numeri verdi etici"...**
- A) Offrono ai dipendenti un modo confidenziale per ottenere consigli o denunciare comportamenti eticamente scorretti.
 - B) Contabilizzano la graduatoria etica dei dipendenti.
 - C) Sono gli obiettivi etici stabiliti dal top management.
 - D) Sono gli obiettivi di sostenibilità ambientale stabiliti dal top management.
-
- 0354. Quali strumenti in azienda tipicamente offrono ai dipendenti un modo confidenziale per ottenere consigli o denunciare comportamenti eticamente scorretti?**
- A) I "numeri verdi etici".
 - B) L'intranet aziendale.
 - C) L'extranet.
 - D) Il networking.
-
- 0355. È corretto affermare che l'Intranet aziendale è lo strumento tipico per offrire ai dipendenti un modo confidenziale per ottenere consigli o denunciare comportamenti eticamente scorretti?**
- A) No.
 - B) Sì.
 - C) Sì, ma solo insieme all'extranet.
 - D) Sì, ma solo per il top management.
-
- 0356. In azienda il c.d. "social audit" è comunemente...**
- A) Un meccanismo di valutazione che misura l'impatto etico, sociale e ambientale delle attività di un'azienda.
 - B) Il report della società di revisione contabile.
 - C) Il report periodico tratto dai numeri verdi etici aziendali.
 - D) Il luogo fisico dedicato espressamente al tempo libero dei dipendenti.



0357. Il meccanismo di valutazione che misura l'impatto etico, sociale e ambientale delle attività di un'azienda è detto comunemente...

- A) "Social audit".
- B) Bilancio d'esercizio.
- C) Revisione contabile.
- D) Numero verde etico.

0358. La revisione aziendale è, di regola, lo strumento di valutazione che misura l'impatto etico, sociale e ambientale delle attività di un'azienda?

- A) No.
- B) Sì, la revisione aziendale è lo strumento di valutazione che misura l'impatto economico, finanziario, sociale e ambientale delle attività di un'azienda.
- C) Sì, purché fatta da società specializzate.
- D) Sì, la revisione aziendale è lo strumento di valutazione che misura l'impatto etico, sociale e ambientale delle attività di un'azienda.

0359. Cosa si intende per "team building"?

- A) Attività che promuovono l'idea che le persone che lavorano insieme possono farlo come squadra.
- B) Il team di persone addette alla manutenzione degli edifici aziendali.
- C) Attività di formazione per la sicurezza del personale.
- D) Simulazione avente lo scopo di addestrare i lavoratori addetti alla sicurezza a gestire le emergenze.

0360. "Attività che promuovono l'idea che le persone che lavorano insieme possono farlo come squadra" è la definizione di...

- A) Team building.
- B) Ethics networking.
- C) Codice etico.
- D) Cultura aziendale.

0361. L'idea di concepire l'organizzazione come un organismo vivente è stata criticata perché...

- A) Non considera forme di organizzazione deboli come le reti sociali.
- B) Considera i confini dell'organizzazione come mobili.
- C) Ritiene che le parti di un'organizzazione abbiano preferenze e interessi diversi.
- D) Non reifica l'organizzazione.

0362. L'idea di concepire l'organizzazione come un organismo vivente è stata criticata perché...

- A) Considera i confini dell'organizzazione come dati.
- B) Considera i confini dell'organizzazione come mobili.
- C) Ritiene che le parti di un'organizzazione abbiano preferenze e interessi diversi.
- D) Non reifica l'organizzazione.

0363. L'idea di concepire l'organizzazione come un organismo vivente è stata criticata perché...

- A) Non ritiene che le parti di un'organizzazione abbiano preferenze e interessi diversi.
- B) Considera i confini dell'organizzazione come mobili.
- C) Ritiene che le parti di un'organizzazione abbiano preferenze e interessi diversi.
- D) Non reifica l'organizzazione.

0364. L'idea di concepire l'organizzazione come un organismo vivente è stata criticata perché...

- A) Reifica l'organizzazione.
- B) Considera i confini dell'organizzazione come mobili.
- C) Ritiene che le parti di un'organizzazione abbiano preferenze e interessi diversi.
- D) Non reifica l'organizzazione.

0365. Tra i parametri usati per valutare la bontà delle scelte organizzative, il grado di raggiungimento da parte degli attori degli obiettivi organizzativi previsti è espresso da...

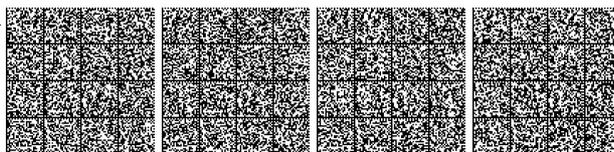
- A) L'efficacia.
- B) L'efficienza.
- C) L'equità.
- D) La potenza.

0366. Tra i parametri usati per valutare la bontà delle scelte organizzative, il risparmio di risorse utilizzate nel conseguimento degli obiettivi è espresso da...

- A) L'efficienza.
- B) L'efficacia.
- C) L'equità.
- D) La funzionalità.

0367. Per le diverse teorie organizzative, l'organizzazione è...

- A) Una risorsa intangibile.
- B) Una risorsa materiale.
- C) Un elemento hard.
- D) Un semplice costo.



0368. Il campo dell'azione organizzativa dell'azienda...

- A) Comprende i processi su cui l'azienda esercita un controllo diretto, indiretto e di mercato.
- B) Comprende solo i processi su cui l'azienda esercita un controllo diretto.
- C) Non dipende dal dominio dell'azienda.
- D) È indipendente dal posizionamento strategico dell'azienda.

0369. La struttura della supply-chain di un'impresa...

- A) Dipende dal ruolo che l'impresa decide di giocare all'interno della sua filiera produttiva.
- B) Dipende dal grado di integrazione orizzontale dell'impresa.
- C) Dipende dalla catena di Miller.
- D) Dipende dal livello micro.

0370. L'insieme delle imprese della filiera produttiva che sono collegate all'impresa focale da rapporti diretti e indiretti è detto...

- A) Supply-chain.
- B) Goods-chain.
- C) Delivering-set.
- D) Factory-set.

0371. In una supply-chain si ha integrazione ascendente o a monte nel caso in cui...

- A) Un'impresa produca l'input all'interno.
- B) Un'impresa acquisti l'input sul mercato.
- C) Un'impresa trasformi il proprio output.
- D) Un'impresa venda il proprio output sul mercato.

0372. In una supply-chain si ha integrazione discendente o a valle nel caso in cui...

- A) Un'impresa trasformi (materialmente o immaterialmente) il proprio output.
- B) Un'impresa produca l'input all'interno.
- C) Un'impresa acquisti l'input sul mercato.
- D) Un'impresa venda il proprio output sul mercato.

0373. Le imprese che stanno a monte di una supply-chain sono dette...

- A) Fornitori.
- B) Imprese focali.
- C) Distributori.
- D) Franchisers.

0374. Le imprese che stanno a valle di una supply-chain sono dette...

- A) Distributori.
- B) Fornitori di primo livello.
- C) Fornitori di secondo livello.
- D) Imprese focali.

0375. Secondo la resource based view, la scelta del livello d'integrazione verticale di un'azienda in una supply-chain...

- A) Dipende da quali fasi della filiera produttiva l'impresa ritiene strategiche.
- B) Non è influenzata dalle core competences dell'azienda.
- C) Non può essere modificata.
- D) Prescinde dalla volontà dell'azienda di concentrarsi sul core business.

0376. Quando un'azienda cerca di battere i propri concorrenti innalzando il valore dell'offerta si dice che l'azienda interviene...

- A) Sulla differenziazione del prodotto.
- B) Sul prezzo del prodotto.
- C) Sulla diversificazione del prodotto.
- D) Con una strategia di nicchia.

0377. Quando un'azienda cerca di battere i propri concorrenti portando sul mercato più linee di prodotto e operando in più settori si dice che l'azienda interviene...

- A) Sulla diversificazione del prodotto.
- B) Sul prezzo del prodotto.
- C) Sulla differenziazione del prodotto.
- D) Con una strategia di nicchia.

0378. I tipi più importanti di diversificazione del prodotto che possono essere attuati da un'azienda comprendono la diversificazione...

- A) Collaterale.
- B) Laterale.
- C) Omogenea.
- D) Orizzontale.

0379. I tipi più importanti di diversificazione del prodotto che possono essere attuati da un'azienda comprendono la diversificazione...

- A) Eterogenea.
- B) Laterale.
- C) Omogenea.
- D) Orizzontale.



0380. I tipi più importanti di diversificazione del prodotto che possono essere attuati da un'azienda comprendono la diversificazione...

- A) Conglomerale.
- B) Laterale.
- C) Omogenea.
- D) Orizzontale.

0381. Quando si parla di posizionamento orizzontale di un'azienda, il concetto di diversificazione collaterale si riferisce a...

- A) L'attivazione di nuove linee di prodotto strettamente collegate con quelle già esistenti.
- B) L'attivazione di nuove linee di prodotto non collegate a quelle esistenti, ma appartenenti al settore in cui opera l'azienda.
- C) L'entrata dell'azienda in nuovi settori.
- D) L'attivazione di nuove linee di prodotto non collegate a quelle esistenti e non appartenenti al settore in cui opera l'azienda.

0382. Quando si parla di posizionamento orizzontale di un'azienda, il concetto di diversificazione eterogenea si riferisce a...

- A) L'attivazione di nuove linee di prodotto non collegate a quelle esistenti, ma appartenenti al settore in cui opera l'azienda.
- B) L'attivazione di nuove linee di prodotto strettamente collegate con quelle già esistenti.
- C) L'entrata dell'azienda in nuovi settori.
- D) L'attivazione di nuove linee di prodotto non collegate a quelle esistenti e non appartenenti al settore in cui opera l'azienda.

0383. Quando si parla di posizionamento orizzontale di un'azienda, il concetto di diversificazione conglomerale si riferisce a...

- A) L'entrata dell'azienda in nuovi settori.
- B) L'attivazione di nuove linee di prodotto strettamente collegate con quelle già esistenti.
- C) L'attivazione di nuove linee di prodotto non collegate a quelle esistenti, ma appartenenti al settore in cui opera l'azienda.
- D) La chiusura di vecchie linee di prodotto.

0384. Quando si parla di posizionamento orizzontale di un'azienda, il termine cooptation indica...

- A) La competizione e la cooperazione tra aziende.
- B) L'ipercompetitività tra aziende.
- C) La convivenza di più aziende simili.
- D) La cooperazione tra aziende.

0385. Secondo il modello organizzativo della "doppia rete"...

- A) L'elemento distintivo della rete interna è la possibilità del ricorso all'autorità e la rete esterna usa un mix ampio di meccanismi di coordinamento.
- B) Il concetto di "organizzazione" si riferisce esclusivamente alla rete interna.
- C) La rete esterna coincide semplicemente col mercato.
- D) La rete interna coincide col concetto tradizionale di impresa gerarchica.

0386. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, l'interdipendenza...

- A) Qualifica la natura della relazione che intercorre tra gli attori.
- B) Esprime il grado di diversità delle attività da svolgere.
- C) Esprime la differenza tra le informazioni necessarie per realizzare il task e le informazioni possedute.
- D) Riguarda il possesso differenziato delle informazioni da parte degli attori.

0387. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, la differenziazione...

- A) Esprime il grado di diversità delle attività da svolgere.
- B) Qualifica la natura della relazione che intercorre tra gli attori.
- C) Esprime la differenza tra le informazioni necessarie per realizzare il task e le informazioni possedute.
- D) Riguarda il possesso differenziato delle informazioni da parte degli attori.

0388. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, l'incertezza...

- A) Esprime la differenza tra le informazioni necessarie per realizzare il task e le informazioni possedute.
- B) Qualifica la natura della relazione che intercorre tra gli attori.
- C) Esprime il grado di diversità delle attività da svolgere.
- D) Riguarda il possesso differenziato delle informazioni da parte degli attori.

0389. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, l'osservabilità dei comportamenti...

- A) Riguarda la possibilità di rilevare i comportamenti (input e output) degli attori e attribuire loro o meno l'implementazione dei comportamenti rilevati.
- B) Esprime il grado di diversità delle attività da svolgere.
- C) Qualifica la natura della relazione che intercorre tra gli attori.
- D) Riguarda il possesso differenziato delle informazioni da parte degli attori.

0390. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, la distribuzione delle informazioni...

- A) Riguarda il possesso differenziato delle informazioni da parte degli attori.
- B) Esprime il grado di diversità delle attività da svolgere.
- C) Qualifica la natura della relazione che intercorre tra gli attori.
- D) Riguarda la possibilità di rilevare i comportamenti (input e output) degli attori e attribuire loro o meno l'implementazione dei comportamenti rilevati.



0391. Secondo Thompson, tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, l'interdipendenza può essere...

- A) Generica.
- B) Particolare.
- C) Unilaterale.
- D) Diretta.

0392. Secondo Thompson, tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, l'interdipendenza può essere...

- A) Sequenziale.
- B) Particolare.
- C) Unilaterale.
- D) Diretta.

0393. Secondo Thompson, tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, l'interdipendenza può essere...

- A) Reciproca.
- B) Particolare.
- C) Unilaterale.
- D) Diretta.

0394. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, la distribuzione delle informazioni può essere...

- A) Simmetrica/asimmetrica.
- B) Lineare/circolare.
- C) Oggettiva/soggettiva.
- D) Generica/particolare.

0395. Tra le più importanti caratteristiche del contesto organizzativo utili per qualificare il problema del coordinamento, la distribuzione delle informazioni può essere...

- A) Completa/incompleta.
- B) Lineare/circolare.
- C) Oggettiva/soggettiva.
- D) Generica/particolare.

0396. Tra i principali modelli di coordinamento il mercato è...

- A) Una forma di decentramento dei diritti di azione, decisione e controllo ai diversi soggetti.
- B) Una forma di accentramento decisionale.
- C) Un meccanismo detto a "mano visibile".
- D) Un modello non gerarchico che risolve il problema dell'influenza con il confronto.

0397. Tra i principali modelli di coordinamento l'agenzia...

- A) È particolarmente efficace laddove mancano conoscenza e osservabilità dei comportamenti degli attori.
- B) È una forma di accentramento decisionale.
- C) È un meccanismo detto a "mano invisibile".
- D) Adotta una modalità di comunicazione multilaterale e diretta che consente la condivisione di tutte le informazioni.

0398. Tra i principali modelli di coordinamento il gruppo è...

- A) Un modello non gerarchico che risolve il problema dell'influenza con il confronto.
- B) Costituito da una pluralità di attori con diritti di decisione esercitati in modo unilaterale.
- C) Un meccanismo detto a "mano invisibile".
- D) Una forma di accentramento decisionale.

0399. Tra i principali modelli di coordinamento l'istituzionalizzazione è...

- A) Un modello in cui il coordinamento avviene mediante norme e regole di comportamento.
- B) Un modello in cui il coordinamento avviene mediante una decisione unilaterale o concertata.
- C) Un meccanismo detto a "mano invisibile".
- D) Un modello non gerarchico che risolve il problema dell'influenza con il confronto.

0400. Nel modello di coordinamento dell'istituzionalizzazione, la cultura è considerata...

- A) Un sistema di norme interiorizzato dagli agenti.
- B) Un sistema di norme esterno agli agenti.
- C) Un insieme di regole formali.
- D) Avere un ambito di applicazione generale, ma non locale.

0401. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione orizzontale riguarda...

- A) La creazione delle unità organizzative attraverso il raggruppamento delle mansioni.
- B) La creazione delle mansioni attraverso il raggruppamento dei compiti.
- C) La creazione dei compiti attraverso il raggruppamento di operazioni elementari.
- D) La collocazione dell'azienda tra altre aziende concorrenti.

0402. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione verticale riguarda...

- A) La definizione dei rapporti di sovradeterminazione tra unità e posizioni organizzative e la distribuzione dell'autorità decisionale.
- B) Il collocamento dell'azienda all'interno di una supply-chain.
- C) La creazione delle unità organizzative attraverso il raggruppamento delle mansioni.
- D) La progressiva scomposizione dei task in subtask e la loro assegnazione a unità organizzative diverse.



0403. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il grado di specializzazione orizzontale...

- A) Aumenta all'aumentare del numero di unità.
- B) Diminuisce all'aumentare della diversità tra unità.
- C) Aumenta all'aumentare della distinzione line-staff.
- D) Diminuisce all'aumentare del grado di decentramento e del numero di livelli.

0404. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il grado di specializzazione verticale...

- A) Aumenta all'aumentare della distinzione line-staff.
- B) Diminuisce all'aumentare della diversità tra unità.
- C) Aumenta all'aumentare del numero di unità.
- D) Diminuisce all'aumentare del grado di decentramento e del numero di livelli.

0405. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli input può avvenire in base...

- A) Alle funzioni e alle attività svolte dall'azienda.
- B) Ai prodotti e ai servizi realizzati dall'azienda.
- C) Al tipo di clienti serviti dall'azienda.
- D) All'area geografica servita dall'azienda.

0406. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli input può avvenire in base...

- A) Alle conoscenze e alle capacità dell'azienda.
- B) Ai prodotti e ai servizi realizzati dall'azienda.
- C) Al tipo di clienti serviti dall'azienda.
- D) All'area geografica servita dall'azienda.

0407. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli output può avvenire in base...

- A) Ai prodotti e ai servizi realizzati dall'azienda.
- B) Alle funzioni e alle attività svolte dall'azienda.
- C) Alle conoscenze e alle capacità dell'azienda.
- D) Alla tecnica impiegata dall'azienda.

0408. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli output può avvenire in base...

- A) Al tipo di clienti serviti dall'azienda.
- B) Alle funzioni e alle attività svolte dall'azienda.
- C) Alle conoscenze e alle capacità dell'azienda.
- D) Alla tecnica impiegata dall'azienda.

0409. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli output può avvenire in base...

- A) Alle aree geografiche servite dall'azienda.
- B) Alle funzioni e alle attività svolte dall'azienda.
- C) Alle conoscenze e alle capacità dell'azienda.
- D) Alla tecnica impiegata dall'azienda.

0410. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli input ha tra i suoi vantaggi...

- A) L'efficienza e la possibilità di acquisire e di sviluppare elevate competenze specialistiche.
- B) Il prevalere di orientamenti "globali".
- C) La semplificazione del coordinamento fra le diverse unità rispetto all'output.
- D) L'aumento della capacità di risposta alle esigenze espresse dall'output.

0411. Nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, la specializzazione in base agli output ha tra i suoi vantaggi...

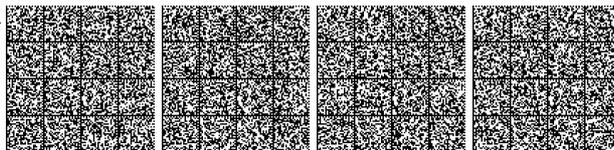
- A) Il miglioramento del coordinamento fra gli input.
- B) L'efficienza (dovuta per esempio allo sfruttamento delle economie di scala).
- C) La possibilità di acquisire e di sviluppare elevate competenze specialistiche.
- D) L'aumento degli orientamenti "parziali".

0412. Secondo Galbraith, nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il ricorso al criterio di specializzazione fondato sulla funzione è conveniente quando...

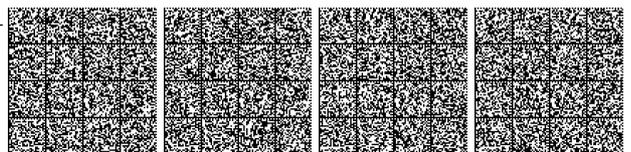
- A) Le economie di scala sono elevate.
- B) La diversificazione della produzione è elevata.
- C) Le interdipendenze fra le attività funzionali sono elevate.
- D) La dimensione complessiva dell'impresa è elevata.

0413. Secondo Galbraith, nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il ricorso al criterio di specializzazione fondato sulla funzione è conveniente quando...

- A) Le tecniche impiegate sono sofisticate.
- B) La diversificazione della produzione è elevata.
- C) Le interdipendenze fra le attività funzionali sono elevate.
- D) La dimensione complessiva dell'impresa è elevata.



- 0414. Secondo Galbraith, nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il ricorso al criterio di specializzazione fondato sul prodotto è conveniente quando...**
- A) La diversificazione della produzione è elevata.
 - B) Le economie di scala sono elevate.
 - C) Le tecniche impiegate sono sofisticate.
 - D) Le interdipendenze fra le attività funzionali sono minime.
-
- 0415. Secondo Galbraith, nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il ricorso al criterio di specializzazione fondato sul prodotto è conveniente quando...**
- A) Le interdipendenze fra le attività funzionali sono elevate.
 - B) Le economie di scala sono elevate.
 - C) Le tecniche impiegate sono sofisticate.
 - D) La diversificazione della produzione è minima.
-
- 0416. Secondo Galbraith, nel caso della progettazione della mesostruttura di un'azienda, il ricorso al criterio di specializzazione fondato sul prodotto è conveniente quando...**
- A) La dimensione complessiva dell'impresa è elevata.
 - B) Le economie di scala sono elevate.
 - C) Le tecniche impiegate sono sofisticate.
 - D) La diversificazione della produzione è minima.
-
- 0417. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'individuazione delle attività da considerare...**
- A) Può avvenire a livelli di disaggregazione diversi.
 - B) Deve avvenire al livello dei compiti.
 - C) Deve avvenire al livello delle mansioni.
 - D) Deve avvenire al livello delle unità organizzative.
-
- 0418. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'analisi delle specializzazioni...**
- A) Può riguardare le competenze tecnico-professionali necessarie per svolgere una certa attività.
 - B) Non tiene conto degli atteggiamenti e degli stili cognitivi necessari per svolgere una certa attività.
 - C) Conduce ad affermare la convenienza di massimizzare la differenziazione intra-unità.
 - D) Conduce ad affermare la convenienza di minimizzare la differenziazione inter-unità.
-
- 0419. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'analisi delle interdipendenze...**
- A) Afferma la convenienza di assegnare a unità organizzative diverse le attività relativamente indipendenti.
 - B) Afferma la convenienza di aggregare in una stessa unità organizzativa le attività indipendenti.
 - C) Conduce ad affermare la convenienza di minimizzare l'interdipendenza intra-unità.
 - D) Conduce ad affermare la convenienza di massimizzare l'interdipendenza inter-unità.
-
- 0420. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'analisi delle incertezze...**
- A) Mostra come il grado di incertezza influenzi i meccanismi di controllo e di ricompensa.
 - B) Mostra la convenienza di aggregare nella stessa unità organizzativa attività caratterizzate da un diverso grado di incertezza.
 - C) Dimostra come attività certe e incerte richiedano gli stessi processi decisionali.
 - D) Dimostra come attività certe e incerte richiedano gli stessi orientamenti e stili cognitivi.
-
- 0421. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'analisi dei conflitti di interesse...**
- A) Mostra come l'assegnazione di diverse attività di base a una stessa unità organizzativa possa comportare problemi di sub-ottimizzazione.
 - B) Dimostra la necessità di integrare le attività incompatibili.
 - C) Afferma la convenienza di aggregare in una stessa unità organizzativa le attività indipendenti.
 - D) Mostra la convenienza di aggregare nella stessa unità organizzativa attività caratterizzate da un diverso grado di incertezza.
-
- 0422. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'analisi delle relazioni sociali...**
- A) Sancisce l'opportunità di valutare le relazioni che intercorrono tra persone che svolgono una stessa attività.
 - B) Riguarda il numero di persone che possono dipendere da un solo capo.
 - C) Analizza i fattori di contingenza del rapporto capo/numero di dipendenti.
 - D) Mostra come relazioni negative possano favorire la soluzione di problemi di coordinamento.
-
- 0423. Nella determinazione dei confini delle unità organizzative, l'analisi della dimensione...**
- A) Mostra come i costi di produzione e di coordinamento diminuiscano all'aumentare della dimensione.
 - B) Mostra l'universalità del rapporto capo/numero di dipendenti.
 - C) Mostra come lo "stress da esposizione" aumenti all'aumentare della dimensione.
 - D) Mostra come i costi di controllo diminuiscano all'aumentare della dimensione.
-
- 0424. Nell'organizzazione dei processi aziendali, con outsourcing si intende...**
- A) L'esternalizzazione di una o più attività precedentemente realizzate all'interno dei confini organizzativi.
 - B) L'internalizzazione di una o più attività precedentemente realizzate all'esterno dei confini organizzativi.
 - C) Semplicemente il "ritorno al mercato".
 - D) L'acquisizione del know-how necessario per trattare le attività che l'azienda non è in grado di svolgere da sola.
-
- 0425. Tra i fenomeni di collaborazione aziendale, le alleanze orizzontali hanno tra i loro vantaggi quello di...**
- A) Poter sviluppare risorse e competenze complementari.
 - B) Ottenere materie prime e semilavorati a un prezzo vantaggioso.
 - C) Ottenere una distribuzione vantaggiosa dei prodotti.
 - D) Connettere imprese le cui attività non sono riconducibili alla stessa filiera produttiva.



0426. Tra i fenomeni di collaborazione aziendale, le alleanze orizzontali hanno tra i loro vantaggi quello di...

- A) Ridurre il livello di competizione e incertezza settoriali.
- B) Ottenere materie prime e semilavorati a un prezzo vantaggioso.
- C) Ottenere una distribuzione vantaggiosa dei prodotti.
- D) Connettere imprese le cui attività non sono riconducibili alla stessa filiera produttiva.

0427. Tra i fenomeni di collaborazione aziendale, le alleanze verticali hanno tra i loro vantaggi quello di...

- A) Ottenere materie prime e semilavorati a un prezzo vantaggioso.
- B) Poter sviluppare risorse e competenze complementari.
- C) Ridurre il livello di competizione e incertezza settoriali.
- D) Erodere quote di mercato ai concorrenti leader dello stesso settore.

0428. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze il franchising consiste in un accordo...

- A) Tra un'impresa concedente e una o più imprese concessionarie.
- B) Che prevede l'autorizzazione a sfruttare un brevetto.
- C) Tra più imprese di uno stesso settore con lo scopo di dominare il mercato.
- D) Tra due o più imprese allo scopo di creare un'organizzazione comune per la disciplina o lo svolgimento di determinate attività.

0429. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze il licensing consiste in un accordo...

- A) Che prevede l'autorizzazione a sfruttare un brevetto.
- B) Tra un'impresa concedente e una o più imprese concessionarie.
- C) Tra più imprese di uno stesso settore con lo scopo di dominare il mercato.
- D) Tra due o più imprese allo scopo di creare un'organizzazione comune per la disciplina o lo svolgimento di determinate attività.

0430. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze il cartello consiste in un accordo...

- A) Tra più imprese di uno stesso settore allo scopo di dominare il mercato.
- B) Che prevede l'autorizzazione a sfruttare un brevetto.
- C) Tra un'impresa concedente e una o più imprese concessionarie.
- D) Tra due o più imprese allo scopo di creare un'organizzazione comune per la disciplina o lo svolgimento di determinate attività.

0431. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze il consorzio consiste in un accordo...

- A) Tra due o più imprese allo scopo di creare un'organizzazione comune per lo svolgimento di determinate attività.
- B) Che prevede l'autorizzazione a sfruttare un brevetto.
- C) Tra più imprese di uno stesso settore con lo scopo di dominare il mercato.
- D) Tra un'impresa concedente e una o più imprese concessionarie.

0432. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze, l'accordo tra un'impresa concedente e una o più imprese concessionarie, dove il concedente mette a disposizione dei concessionari prodotti o servizi da trattare secondo le regole stabilite a priori dal concedente, è detto...

- A) Franchising.
- B) Licensing.
- C) Cartello.
- D) Consorzio.

0433. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze, l'accordo che prevede l'autorizzazione a sfruttare un brevetto è detto...

- A) Licensing.
- B) Franchising.
- C) Cartello.
- D) Consorzio.

0434. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze, l'accordo tra più imprese di uno stesso settore allo scopo di dominare il mercato è detto...

- A) Cartello.
- B) Franchising.
- C) Licensing.
- D) Consorzio.

0435. Tra le forme contrattuali a supporto delle alleanze, l'accordo tra due o più imprese allo scopo di creare un'organizzazione comune per lo svolgimento di determinate attività è detto...

- A) Consorzio.
- B) Franchising.
- C) Licensing.
- D) Cartello.

0436. Tra i fenomeni di collaborazione aziendale, le reti inter-organizzative...

- A) Sono composte da attori autonomi, legati da rapporti di interdipendenza e di fiducia.
- B) Coinvolgono molto spesso imprese di grandi dimensioni.
- C) Sono composte da imprese che svolgono al proprio tutte le fasi del processo produttivo.
- D) Devono necessariamente essere progettate ex-ante.

0437. Adottare per l'organizzazione aziendale una struttura adhocratica è vantaggioso quando...

- A) L'innovazione è un elemento intrinseco dall'attività dell'impresa.
- B) L'impresa non deve soddisfare esigenze di innovazione più o meno intense.
- C) L'impresa non dispone di unità dotate di competenze specialistiche.
- D) L'impresa non dispone di unità dotate di ampia autonomia decisionale e operativa.



0438. Secondo Druker, studioso di organizzazione, il nuovo contesto ambientale (globalizzazione dei mercati, rapido sviluppo di nuove tecnologie e prodotti, ecc.)...

- A) Spinge le imprese a riconfigurare le principali variabili organizzative per reagire rapidamente agli stimoli del mercato.
- B) Non influisce minimamente sulle strutture organizzative esistenti.
- C) Ha scarsa influenza sulle strutture organizzative.
- D) Impedisce alle imprese di evolversi rapidamente.

0439. Le tecniche di Business Process Reengineering (BPR) sono...

- A) Nuove metodologie di miglioramento per rendere l'impresa vincente sui mercati.
- B) Metodologie considerate conservatrici nell'ambito dell'organizzazione aziendale.
- C) Tecniche che non hanno nulla a che fare con l'organizzazione aziendale.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0440. Nella revisione organizzativa e gestionale dettata dai cambiamenti economici e sociali del nuovo millennio tre sono i fattori che acquisiscono un ruolo decisivo...

- A) Trasmissione e gestione delle informazioni; pianificazione, implementazione e gestione degli interventi di formazione; gestione integrata della struttura organizzativa.
- B) Trasmissione e gestione delle informazioni; riduzione degli interventi di formazione; gestione integrata della struttura organizzativa.
- C) Riduzione dei canali di comunicazione; riduzione degli interventi di formazione; gestione integrata della struttura organizzativa.
- D) Riduzione dei canali di comunicazione; riduzione degli interventi di formazione; potenziamento della struttura gerarchica.

0441. Tipicamente in quale di queste organizzazioni è maggiormente presente la resistenza al cambiamento?

- A) Organizzazioni in cui è maggiore la stabilità della gerarchia amministrativa.
- B) Strutture a cluster.
- C) Piccole e medie imprese.
- D) Fondazioni.

0442. In organizzazione aziendale l'impresa a rete è...

- A) Un modello di organizzazione industriale che consente nuove configurazioni aperte e flessibili.
- B) Un'impresa che opera nel campo delle alte tecnologie.
- C) Una learning organization.
- D) Una struttura a cluster.

0443. Un modello di organizzazione industriale che consente nuove configurazioni aperte e flessibili è...

- A) Un'impresa a rete.
- B) Un'impresa a modello gerarchico.
- C) Una organizzazione di tipo imprenditoriale.
- D) Una learning organization.

0444. In organizzazione aziendale qual è lo scopo di un'impresa a rete?

- A) Ridurre i costi di transazione sviluppando relazioni di fiducia tra le parti.
- B) Ridurre le posizioni di vertice all'interno di due o più aziende.
- C) Ridurre la concorrenza sul mercato.
- D) Solo aumentare i posti di lavoro.

0445. In organizzazione aziendale quali sono i fattori che caratterizzano un'impresa a rete?

- A) Complementarità; decentramento; cambiamento di organizzazione.
- B) Rigidità; accentrato; struttura gerarchica.
- C) Genericità; accentrato; struttura a cluster.
- D) Genericità; accentrato; rigidità strutturale.

0446. In organizzazione aziendale complementarità, decentramento e cambiamento di organizzazione sono fattori che caratterizzano...

- A) Un'impresa a rete.
- B) Una struttura a cluster.
- C) Un'associazione.
- D) Una fondazione.

0447. In organizzazione aziendale un'impresa a rete è caratterizzata dal decentramento. Perché?

- A) Per avere un'organizzazione più flessibile e ridurre i costi fissi.
- B) Per incapacità dell'impresa di svolgere un determinato lavoro al suo interno.
- C) Per impossibilità dell'impresa di gestire determinate linee produttive.
- D) Per aumentare i posti di lavoro.

0448. In organizzazione aziendale quale di queste caratteristiche non è riconducibile ad un'impresa a rete?

- A) Rigidità organizzativa.
- B) Complementarità.
- C) Collaborazione.
- D) Decentramento.

0449. In organizzazione aziendale quale di queste caratteristiche appartiene alla struttura dell'impresa a rete?

- A) Disarticolazione e appiattimento dei livelli gerarchici.
- B) Verticalizzazione.
- C) Rigidità organizzativa.
- D) Accentrato.



0450. In organizzazione aziendale quale tipo di impresa risponde all'esigenza di fronteggiare un mercato in continua evoluzione, permette elevati livelli di flessibilità e stimola l'innovazione?

- A) L'impresa a rete.
- B) L'impresa familiare.
- C) L'impresa individuale.
- D) L'impresa gestita da cinque o più soci.

0451. In organizzazione aziendale qual è la differenza fondamentale tra un'impresa a rete e un distretto industriale?

- A) Il forte elemento territoriale che caratterizza i distretti e che manca nelle reti.
- B) Il decentramento organizzativo che caratterizza le reti e che manca nei distretti.
- C) La complementarità che caratterizza le reti e che manca nei distretti.
- D) La specializzazione che caratterizza i distretti e che manca nelle reti.

0452. In organizzazione aziendale, il sistema olonico è...

- A) Una rete integrata e organizzata di imprese e di individui capaci di cooperare tra loro mantenendo la propria autonomia in vista di risultati condivisi o di finalità comuni.
- B) Un'impresa in cui tutto il processo produttivo è controllato in modo costante e rigoroso.
- C) Un'impresa individuale in cui il management si occupa di tutto.
- D) Un'impresa altamente gerarchizzata in cui il vertice stabilisce obiettivi, tempi e modalità di raggiungimento degli stessi.

0453. Come si definisce in organizzazione aziendale una rete integrata e organizzata di imprese e di individui capaci di cooperare tra loro mantenendo la propria autonomia in vista di risultati condivisi o di finalità comuni?

- A) Sistema olonico.
- B) Sistema innovativo.
- C) Sistema integrativo.
- D) Sistema endemico.

0454. Cosa si intende, da un punto di vista organizzativo, con il termine processo?

- A) Un sistema che riunisce tutto ciò che è necessario allo scopo di portare a termine un qualsiasi elemento di valore strategico.
- B) Un metodo di indagine interno.
- C) Un procedimento di fusione aziendale.
- D) Un sistema economico caratteristico delle organizzazioni produttive.

0455. Con quale termine si definisce in organizzazione aziendale un sistema che riunisce tutto ciò che è necessario allo scopo di portare a termine un qualsiasi elemento di valore strategico?

- A) Processo.
- B) Procedimento.
- C) Produzione.
- D) Metodo.

0456. In materia di sistemi informativi aziendali, il modo in cui i sistemi informativi (SI) sono effettivamente realizzati è descritto dal...

- A) Modello informatico.
- B) Modello funzionale.
- C) Modello organizzativo.
- D) Modello compiuto.

0457. In relazione ai sistemi informativi aziendali, il modello funzionale descrive...

- A) Che cosa i sistemi informativi (SI) devono fare a prescindere dalla loro particolare implementazione informatica.
- B) Come i sistemi informativi (SI) sono realizzati fisicamente.
- C) Il ruolo svolto dai sistemi informativi (SI) all'interno delle organizzazioni.
- D) Gli utilizzi strategici dei sistemi informativi (SI).

0458. In relazione ai sistemi informativi aziendali, ciò che i sistemi informativi (SI) devono fare a prescindere dalla loro implementazione informatica è descritto dal...

- A) Modello funzionale.
- B) Modello algoritmico.
- C) Modello organizzativo.
- D) Modello applicativo.

0459. In relazione ai sistemi informativi aziendali, il modello organizzativo descrive...

- A) Il ruolo svolto dai sistemi informativi (SI) all'interno delle aziende e delle imprese.
- B) Come i sistemi informativi (SI) sono effettivamente realizzati.
- C) L'architettura del software utilizzato dai sistemi informativi (SI).
- D) Che cosa i sistemi informativi (SI) devono fare, a prescindere dalla loro particolare implementazione informatica.

0460. In relazione ai sistemi informativi aziendali, a che cosa servono i sistemi informativi (SI) all'interno delle aziende e delle imprese è descritto dal...

- A) Modello organizzativo.
- B) Modello informatico.
- C) Modello funzionale.
- D) Modello compiuto.



0461. Il modello di dati introdotto da Codd nel 1970 e oggi usato in molte basi dati è un...

- A) Modello relazionale.
- B) Modello multidimensionale.
- C) Modello gerarchico.
- D) Modello reticolare.

0462. In un modello client-server, il thin-client...

- A) Si limita a porre richieste di elaborazione.
- B) Si limita a soddisfare le richieste di elaborazione.
- C) Si limita a gestire ed elaborare la base dati.
- D) Pone e soddisfa le richieste di elaborazione.

0463. Una rete di comunicazione che può coprire un'area urbana con banda larga è una...

- A) MAN (Metropolitan Area Network).
- B) LAN (Local Area Network).
- C) WAN (Wide Area Network).
- D) UAN (Urban Area Network).

0464. Una MAN (Metropolitan Area Network) è una rete...

- A) Che, al massimo, può coprire un'area urbana a banda larga.
- B) Che, al massimo, può servire uno studio professionale.
- C) Che, al massimo, può servire un ateneo o un'azienda.
- D) Grande a piacere.

0465. Una LAN (Local Area Network) è una rete...

- A) Che può servire uno studio professionale.
- B) Che può coprire un'area urbana a banda larga.
- C) Grande a piacere.
- D) Dorsale.

0466. Una WAN (Wide Area Network) è una rete...

- A) Dorsale.
- B) Di accesso.
- C) Che, al massimo, può servire uno studio professionale.
- D) Che, al massimo, può servire un ateneo o un'azienda.

0467. Extranet...

- A) È la porzione di una rete privata comune ad attori esterni.
- B) È una rete accessibile a qualunque utente collegato.
- C) È una rete pubblica limitata geograficamente.
- D) È la porzione di una rete privata a cui non possono accedere attori esterni.

0468. La situazione di mercato perfetto fallisce quando...

- A) L'offerta è limitata rispetto alla domanda (asset specificity).
- B) Vi è un accesso libero e completo all'informazione di tutti i fornitori potenziali.
- C) Le transazioni sono frequenti.
- D) Vi è bassa incertezza ambientale.

0469. Quando i siti commerciali pagano i motori di ricerca per l'inserimento delle proprie pagine in archivio si parla di...

- A) Pay for inclusion.
- B) Pay for indexing.
- C) Pay for ranking.
- D) Pay for spamdexing.

0470. Quando i siti commerciali pagano i motori di ricerca per un'indicizzazione più frequente delle proprie pagine si parla di...

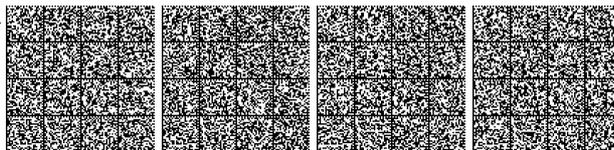
- A) Pay for indexing.
- B) Pay for inclusion.
- C) Pay for ranking.
- D) Pay for spamdexing.

0471. Quando i siti commerciali pagano i motori di ricerca per avere una buona posizione tra i risultati di una particolare ricerca si parla di...

- A) Pay for ranking.
- B) Pay for inclusion.
- C) Pay for indexing.
- D) Pay for spamdexing.

0472. Per migliorare il page rank del proprio sito su un motore di ricerca come Google è importante...

- A) Inserire link che arrivano da pagine già ben posizionate.
- B) Ripetere nella pagina i termini chiave centinaia di volte.
- C) Inserire nella pagina molte immagini e arricchire la grafica.
- D) Lasciare vuoti i tag <title> e <description>.



0473. La funzionalità di pagamento in linea detta debit based fa uso di...

- A) Assegni elettronici.
- B) Carte di credito.
- C) Moneta elettronica (e-cash).
- D) Pagamenti in contrassegno.

0474. La funzionalità di pagamento in linea detta credit based fa uso di...

- A) Carte di credito.
- B) Assegni elettronici.
- C) Moneta elettronica (e-cash).
- D) Pagamenti in contrassegno.

0475. La funzionalità di pagamento in linea detta token based fa uso di...

- A) Moneta elettronica (e-cash).
- B) Assegni elettronici.
- C) Carte di credito.
- D) Pagamenti in contrassegno.

0476. Nell'asta inglese...

- A) Viene fissato dal fornitore un prezzo minimo iniziale e i clienti competono con offerte ascendenti.
- B) Viene fissato dal fornitore un prezzo massimo iniziale che il fornitore stesso abbassa a intervalli regolari fino a un minimo stabilito.
- C) Tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa e vince l'offerta più alta.
- D) Tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa e vince la seconda offerta massima.

0477. Nell'asta olandese...

- A) Viene fissato dal fornitore un prezzo massimo iniziale che il fornitore stesso abbassa a intervalli regolari fino a un minimo stabilito.
- B) Viene fissato dal fornitore un prezzo minimo iniziale e i clienti competono con offerte ascendenti.
- C) Tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa e vince l'offerta più alta.
- D) Tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa e vince la seconda offerta massima.

0478. Nell'asta Vickrey...

- A) Tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa, vince l'offerta più alta che però paga il prezzo indicato nella seconda offerta più alta.
- B) Viene fissato dal fornitore un prezzo minimo iniziale e i clienti competono con offerte ascendenti.
- C) Viene fissato dal fornitore un prezzo massimo iniziale che il fornitore stesso abbassa a intervalli regolari fino a un minimo stabilito.
- D) Dopo aver pagato l'iscrizione all'asta, tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa e vince chi fa l'offerta più bassa tra tutte quelle fatte da una sola persona.

0479. L'asta in cui viene fissato dal fornitore un prezzo minimo iniziale e i clienti competono con offerte ascendenti è detta...

- A) Asta inglese.
- B) Asta olandese.
- C) Asta Vickrey.
- D) Asta scozzese.

0480. L'asta in cui viene fissato dal fornitore un prezzo massimo iniziale che il fornitore stesso abbassa a intervalli regolari fino a un minimo stabilito è detta...

- A) Asta olandese.
- B) Asta inglese.
- C) Asta Vickrey.
- D) Asta scozzese.

0481. L'asta in cui tutti i clienti competono simultaneamente facendo offerte in busta chiusa e vince l'offerta più alta che però paga il prezzo indicato nella seconda offerta massima è detta...

- A) Asta Vickrey.
- B) Asta inglese.
- C) Asta olandese.
- D) Asta scozzese.

0482. I sistemi di negoziazione automatica...

- A) Sono usati nel caso di richiesta di prodotti o servizi standard.
- B) Sono usati nel caso di richiesta di prodotti o servizi personalizzati.
- C) Sono usati nel caso di clienti abituali e frequenti.
- D) Hanno ormai soppiantato in tutti i campi la negoziazione affidata ai canali tradizionali.

0483. Tra le risorse intangibili di un'impresa vi sono...

- A) Le risorse di competenza.
- B) Le risorse finanziarie.
- C) Le risorse umane.
- D) Le risorse di mercato.



0484. Tra le risorse intangibili di un'impresa vi sono...

- A) Le risorse di fiducia.
- B) Le risorse finanziarie.
- C) Le risorse umane.
- D) Le risorse di mercato.

0485. Le reti telematiche...

- A) Riducono i costi di transazione e favoriscono l'incontro tra domanda e offerta.
- B) Aumentano sensibilmente i costi di transazione.
- C) Complicano ulteriormente le varie procedure burocratiche.
- D) Sono ininfluenti rispetto all'efficienza dei mercati.

0486. L'attivazione di un'infrastruttura informativa e tecnologica tende a ridurre...

- A) I cicli di produzione non interattivi.
- B) L'utilizzo di un sistema di posta elettronica per la gestione del teamwork.
- C) La necessità di accedere alla base dati aziendale.
- D) L'esigenza di condividere le risorse in modo ragionato.

0487. Nella gestione delle informazioni, la fase del controllo di accesso assicura che...

- A) Nessun dato sia visibile senza un'autorizzazione adeguata.
- B) Le informazioni restino integre e consistenti.
- C) I dati possano essere recuperati facilmente da tutti.
- D) I dati siano inseriti nella base dati solo da persone autorizzate.

0488. L'approccio CIM (Computer Integrated Manufacturing)...

- A) Modella i processi operativi secondo le esigenze di automazione richieste.
- B) È indipendente rispetto al progredire dell'Information Technology (IT).
- C) Non necessita di nuovi investimenti, né dell'utilizzo di nuove risorse da parte dell'impresa.
- D) Riguarda solo le attività prettamente amministrative.

0489. Tra le branche della semiotica vi è...

- A) La sintassi.
- B) La retorica.
- C) La linguistica.
- D) L'ermeneutica.

0490. Tra le branche della semiotica vi è...

- A) La semantica.
- B) La retorica.
- C) La linguistica.
- D) L'ermeneutica.

0491. Tra le branche della semiotica vi è...

- A) La pragmatica.
- B) La retorica.
- C) La linguistica.
- D) L'ermeneutica.

0492. La comunicazione verbale è...

- A) Simbolica.
- B) Analogica.
- C) Analitica.
- D) Formale.

0493. La comunicazione non verbale è...

- A) Analogica.
- B) Analitica.
- C) Simbolica.
- D) Retorica.

0494. Nel modello di Laswell l'effetto della comunicazione è rappresentato da...

- A) Il feedback.
- B) L'audience.
- C) Il medium.
- D) Il loop.

0495. Nel modello di Laswell il mezzo attraverso il quale è trasmesso il messaggio è rappresentato da...

- A) Il canale.
- B) Il feedback.
- C) L'emittente.
- D) Il loop.

0496. Nel modello di Laswell la comunicazione...

- A) È sempre un processo a due vie.
- B) Nasce dalla fonte e si conclude col destinatario.
- C) Non necessita di un medium.
- D) Ha sempre un medium linguistico.



0497. La comunicazione diadica, tra due individui, può essere definita come...

- A) Interpersonale.
- B) Intrapersonale.
- C) Mediatica.
- D) Conflittuale.

0498. La comunicazione di target si rivolge...

- A) A un pubblico selettivamente personalizzato.
- B) A un gruppo disomogeneo.
- C) Ai mass media specializzati.
- D) A singoli riceventi.

0499. La comunicazione formale esige che...

- A) Chi lancia il messaggio sia un organo investito della necessaria autorità.
- B) Chi lancia il messaggio sia un organo collettivo qualunque, ma non individuale.
- C) Il messaggio rechi una firma elettronica.
- D) Il messaggio non sia indirizzato a singoli riceventi.

0500. La comunicazione informale...

- A) Ha spesso sviluppi a cascata.
- B) Garantisce che il messaggio non venga alterato nel corso del processo comunicativo.
- C) Si sviluppa con modalità diverse, ma sempre controllabili dalla fonte.
- D) Avviene solo tra singoli interlocutori.

0501. Secondo Mintzberg le comunicazioni più importanti nel processo decisionale dei manager sono quelle...

- A) Informali.
- B) Formali.
- C) Di target.
- D) Ufficiali.

0502. La conoscenza informazionale...

- A) Consiste in un insieme mutevole di dati.
- B) È concentrata in un unico agente.
- C) Rappresenta una capacità puramente astratta.
- D) È sinonimo di conoscenza inarticolata.

0503. L'insieme di saper fare/essere/capire che il soggetto non riesce a definire e trasmettere con facilità è detto...

- A) Conoscenza tacita.
- B) Conoscenza esplicita.
- C) Conoscenza soggettiva.
- D) Conoscenza articolata.

0504. Il principio della "tacitness" è stato formulato per la prima volta da...

- A) Polanyi.
- B) Quine.
- C) Popper.
- D) Carnap.

0505. Secondo il principio della "tacitness" formulato da Polanyi, conoscenza esplicita e implicita sono...

- A) Complementari.
- B) Antitetiche.
- C) Conflittuali.
- D) Identiche.

0506. Secondo il modello di autoapprendimento di Kolb...

- A) L'esperienza concreta è il punto di partenza e anche quello di arrivo del processo di apprendimento.
- B) L'esperienza concreta è il punto di partenza ma non quello di arrivo del processo di apprendimento.
- C) L'esperienza concreta è il punto di arrivo del processo di apprendimento, ma non quello di partenza.
- D) L'esperienza concreta non è coinvolta nel processo di apprendimento.

0507. Il reporting rappresenta...

- A) La verifica dei risultati conseguiti rispetto a quelli preventivati.
- B) La pianificazione dei risultati da conseguire.
- C) La programmazione delle strategie commerciali.
- D) La previsione dei risultati.

0508. Un DSS (Decision Support System) è un sistema di trattamento automatico delle informazioni per...

- A) Migliorare i processi decisionali non completamente strutturati.
- B) Diminuire i tempi di smistamento delle merci.
- C) Coordinare la comunicazione interpersonale.
- D) Trasferire prodotti virtuali.



0509. Il "capitale intellettuale" dell'azienda è...

- A) La somma delle sue informazioni, della sua esperienza, delle sue conoscenze concrete, delle sue relazioni, dei suoi processi, delle sue innovazioni e scoperte.
- B) Il capitale versato dagli azionisti di riferimento.
- C) Il valore di mercato dell'azienda.
- D) Il valore di avviamento dell'azienda, registrato in bilancio.

0510. Per un'azienda, la somma delle sue informazioni, della sua esperienza, delle sue conoscenze concrete, delle sue relazioni, dei suoi processi, delle sue innovazioni e scoperte è detta...

- A) Capitale intellettuale.
- B) Data warehousing.
- C) Brevetto.
- D) Capitale sociale.

0511. In organizzazione aziendale per Customer relationship management si intende...

- A) La gestione di sistemi basati su computer che aiutano le imprese a tenere traccia delle interazioni avvenute con i propri clienti.
- B) La gestione di sistemi informativi per la gestione delle pratiche doganali.
- C) Lo specifico manager responsabile delle pubbliche relazioni.
- D) La gestione della cultura organizzativa interna all'azienda.

0512. Come è denominata in organizzazione aziendale la gestione dei sistemi basati su computer che aiutano le imprese a tenere traccia delle interazioni avvenute con i propri clienti?

- A) Customer relationship management.
- B) Customs management.
- C) Intranet management.
- D) Provider management.

0513. Come è denominata la metodologia di analisi e progettazione organizzativa pensata per ottenere miglioramenti delle prestazioni di tipo discontinuo, ridisegnando i processi nei quali un'azienda opera e focalizzando l'attenzione sul loro valore aggiunto?

- A) Business Process Reengineering (BPR).
- B) Balanced scorecard.
- C) Controllo operativo.
- D) Controllo direzionale.

0514. Per Business Process Reengineering (BPR) si intende...

- A) Una metodologia di analisi e progettazione organizzativa pensata per ottenere miglioramenti delle prestazioni di tipo discontinuo, ridisegnando i processi nei quali un'azienda opera e focalizzando l'attenzione sul loro valore aggiunto.
- B) Una tecnica di management utilizzata esclusivamente nelle società di ingegneria.
- C) L'applicazione di metodologie proprie dell'ingegneria elettronica al controllo dei costi.
- D) Dei pacchetti di software di gestione delle commesse personalizzabili dall'utente.

0515. Nel Business Process Reengineering (BPR) oggetto di intervento sono di regola...

- A) I processi.
- B) I ricavi.
- C) I costi.
- D) I clienti.

0516. Nel Business Process Reengineering (BPR) il tipo di intervento è di regola...

- A) Quello della riprogettazione radicale dei processi.
- B) Quello del miglioramento marginale dei prodotti.
- C) Quello della salvaguardia dei processi esistenti.
- D) Conservativo.

0517. Nel Business Process Reengineering (BPR) il risultato atteso dall'intervento è di regola...

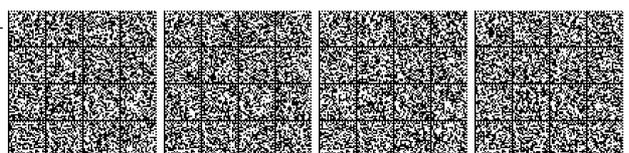
- A) Un miglioramento di tipo discontinuo rispetto ai livelli di prestazione dei processi prima della riprogettazione.
- B) La salvaguardia dell'esistente.
- C) Un aumento delle posizioni organizzative.
- D) Una riduzione nel numero dei top managers.

0518. Business Process Reengineering (BPR) è strettamente sinonimo di Continuous Process Improvements (CPI)?

- A) No.
- B) Sì.
- C) Sì, nelle grandi aziende.
- D) Sì, nelle piccole aziende.

0519. Il modello di Continuous Process Improvements (CPI) mira a...

- A) Migliorare la performance dei processi aziendali tramite progressi continui ed incrementali.
- B) Migliorare la performance dei processi aziendali tramite progressi discontinui e radicali.
- C) Innovare radicalmente gli assetti organizzativi.
- D) Riprogettare i processi.



0520. Nel Business Process Reengineering (BPR) la performance dei processi aziendali migliora tramite progressi continui ed incrementali?

- A) No.
- B) Sì, sempre.
- C) Sì, nelle aziende innovative.
- D) Sì, quando la metodologia è correttamente applicata.

0521. Il modello di miglioramento della performance dei processi aziendali tramite progressi continui ed incrementali è detto...

- A) Continuous Process Improvements (CPI).
- B) Business Process Reengineering (BPR).
- C) Knowledge management.
- D) Nessuna delle altre risposte proposte è corretta.

0522. Un progetto di Business Process Reengineering (BPR) è normalmente strutturato nei seguenti step...

- A) Pianificazione, ridisegno dei processi e implementazione.
- B) Balanced scorecard e a seguire implementazione.
- C) Continuous Process Improvements (CPI) e a seguire team building.
- D) Team building e a seguire Continuous Process Improvements (CPI).

0523. In organizzazione aziendale per change management si intende...

- A) Un approccio strutturato al cambiamento negli individui, nei gruppi e nelle organizzazioni che rende possibile la transizione dall'assetto corrente a quello programmato.
- B) Il Project management.
- C) La gestione della conoscenza.
- D) Il cambiamento radicale del management.

0524. Un approccio strutturato al cambiamento negli individui, nei gruppi e nelle organizzazioni che rende possibile la transizione dall'assetto corrente a quello programmato è tipicamente definito in organizzazione aziendale...

- A) Change management.
- B) Knowledge management.
- C) Human resource recruitment management.
- D) Indifferentemente Knowledge management o Human resource recruitment management.

0525. Nella gestione dei processi aziendali ICT è l'acronimo di...

- A) Information Communication Technology.
- B) Core Information Technics.
- C) Innovation and Communication Technology.
- D) Informatica per la conoscenza delle tecnologie.

0526. Nell'ambito del change management l'ICT (Information Communication Technology) è un fattore...

- A) Abilitante.
- B) Disabilitante.
- C) Occasionale.
- D) Tempestivo.

0527. Nel processo di check-up del sistema informativo (SI) aziendale, la prima fase è tipicamente costituita da...

- A) Individuazione delle disfunzioni del SI.
- B) Individuazione degli interventi correttivi da apportare al SI.
- C) Individuazione delle cause dei malfunzionamenti del SI.
- D) Check-in aziendale.

0528. Nel processo di check-up del sistema informativo (SI) aziendale, la seconda fase è tipicamente costituita da...

- A) Individuazione delle cause dei malfunzionamenti del SI.
- B) Individuazione delle disfunzioni del SI.
- C) Individuazione degli interventi correttivi da apportare al SI.
- D) Budget della spesa informatica.

0529. Al termine del processo di check-up del sistema informativo (SI) aziendale, tipicamente si...

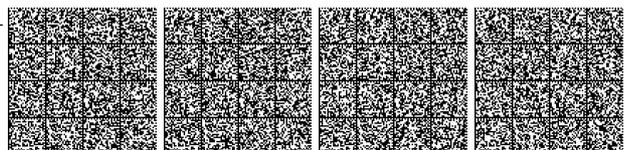
- A) Operano gli interventi correttivi da apportare al SI.
- B) Individuano le disfunzioni del SI.
- C) Individuano le cause dei malfunzionamenti del SI.
- D) Cambia l'ICT manager.

0530. Nel check-up del sistema informativo (SI) per analisi di efficienza si intende...

- A) Il confronto tra i servizi forniti dal SI e le risorse, umane e tecnologiche, impiegate per erogare tali servizi.
- B) La capacità del SI di fornire servizi rispondenti alle esigenze dei fruitori.
- C) La qualità dei servizi forniti.
- D) L'adeguatezza dei servizi forniti.

0531. Nel check-up del sistema informativo (SI) per analisi di efficacia si intende...

- A) La verifica se i risultati prodotti dal SI rispondono alle attese dell'azienda.
- B) Il confronto tra i servizi forniti dal SI e le risorse, umane e tecnologiche, impiegate per erogare tali servizi.
- C) La verifica dell'efficienza dei SI.
- D) La verifica dell'economicità dei SI.



0532. Nel check-up del sistema informativo (SI) aziendale il confronto tra i servizi forniti dal sistema informativo e le risorse, umane e tecnologiche, impiegate per erogare tali servizi è denominato...

- A) Analisi di efficienza del SI.
- B) Analisi di efficacia del SI.
- C) Analisi di risultato del SI.
- D) Analisi di qualità del SI.

0533. Nel check-up del sistema informativo (SI) aziendale la verifica se i risultati prodotti dal SI rispondono alle attese dell'azienda è denominata...

- A) Analisi di efficacia del SI.
- B) Analisi di efficienza del SI.
- C) Analisi di prodotto del SI.
- D) Analisi di costo del SI.

0534. Nel check-up del sistema informativo (SI) aziendale, l'impatto dell'automazione è...

- A) Una misura del risparmio di tempo e di costo, ottenuto grazie all'automazione delle procedure aziendali.
- B) Una misura del risparmio di tempo derivante dal rinnovo dei veicoli industriali.
- C) Una stima della spesa storica per le dotazioni informatiche.
- D) Il risparmio misurato sempre esclusivamente in numero di posti di lavoro che è possibile tagliare grazie all'automazione delle procedure aziendali.

0535. Nel check-up del sistema informativo (SI) aziendale, il risparmio di tempo e di costo, ottenuto grazie all'automazione delle procedure aziendali è denominato...

- A) Impatto dell'automazione.
- B) Livello di copertura del SI.
- C) Analisi di efficacia.
- D) Analisi di qualità.

0536. In organizzazione aziendale, SWOT è l'acronimo di...

- A) Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats.
- B) Strengths, Weaknesses, Offers, Threats.
- C) Strengths, Weak, Opportunities, Threats.
- D) Strengths, Weaknesses, Opportunities, Transfers.

0537. In organizzazione aziendale, l'analisi di punti di forza e di debolezza, di opportunità e minacce, è detta comunemente analisi...

- A) SWOT.
- B) ERP.
- C) MODF.
- D) LIFO.

0538. Con il termine business intelligence solitamente si fa riferimento...

- A) Ad un sistema di processi aziendali per raccogliere e analizzare informazioni strategiche.
- B) All'unità organizzativa dedicata ai controlli interni.
- C) Al sistema di controllo anticorruzione.
- D) All'intelligenza artificiale.

0539. La pianificazione aziendale è un'attività che...

- A) Riguarda il futuro.
- B) Riguarda il passato.
- C) Riguarda prevalentemente il passato.
- D) Riguarda la gestione corrente.

0540. La pianificazione aziendale si basa su un approccio...

- A) Sistemico.
- B) Parziale.
- C) Congiunturale.
- D) Parziale e discontinuo.

0541. La pianificazione aziendale si svolge...

- A) A livello sia strategico, sia tattico, sia operativo.
- B) A livello solo operativo.
- C) A livello solo strategico.
- D) A livello solo tattico.

0542. Quale funzione aziendale si svolge tipicamente a livello sia strategico che tattico e operativo?

- A) La pianificazione aziendale.
- B) La gestione dei prodotti inventuti.
- C) La produzione.
- D) Sia la produzione che la gestione dei prodotti inventuti.

0543. Pianificazione aziendale è...

- A) Formulazione degli obiettivi e individuazione delle azioni necessarie a raggiungerli.
- B) Rendicontazione delle azioni passate.
- C) Analisi dei risultati conseguiti.
- D) Controllo corrente della gestione.



0544. "Formulazione degli obiettivi e individuazione delle azioni necessarie a raggiungerli". Di quale tipica funzione aziendale si tratta?

- A) Pianificazione aziendale.
- B) Produzione.
- C) Finanza.
- D) Marketing.

0545. La pianificazione aziendale è...

- A) Un processo sistematico di formulazione degli obiettivi e di individuazione e gestione delle risorse.
- B) Un processo episodico di formulazione degli obiettivi.
- C) Un processo di valutazione degli obiettivi raggiunti.
- D) Un processo episodico di gestione delle risorse.

0546. La pianificazione aziendale si estrinseca...

- A) In piani di medio-lungo periodo.
- B) In rendiconti.
- C) In piani di breve termine.
- D) In bilanci annuali.

0547. Quale funzione aziendale si estrinseca tipicamente nei piani di medio-lungo termine?

- A) La pianificazione aziendale.
- B) La ragioneria.
- C) La rendicontazione.
- D) Nessuna delle funzioni aziendali citate nelle altre risposte.

0548. Nella pianificazione aziendale i piani...

- A) Possono essere modificati e/o riconsiderati in qualsiasi momento.
- B) Possono essere modificati solo al termine del periodo di programmazione.
- C) Sono immutabili.
- D) Possono essere riconsiderati solo a metà del periodo di programmazione.

0549. La pianificazione aziendale è...

- A) Una funzione che normalmente deve essere svolta in azienda.
- B) Una funzione che viene svolta solo in circostanze eccezionali di crisi aziendale.
- C) Una funzione aziendale solo eventuale.
- D) Non è una funzione normalmente svolta in azienda.

0550. Caratteristica di un efficace sistema di pianificazione è...

- A) La chiara definizione degli obiettivi.
- B) L'assenza di obiettivi definiti.
- C) La verifica dei soli risultati raggiunti.
- D) La focalizzazione sull'esercizio corrente.

0551. Per un efficace sistema di pianificazione aziendale, la chiara definizione degli obiettivi è...

- A) Necessaria.
- B) Eventuale.
- C) Occasionale.
- D) Non necessaria.

0552. Caratteristica di un efficace sistema di pianificazione è...

- A) L'analisi di un ampio spettro di possibili alternative future.
- B) L'analisi di un numero limitato di alternative future.
- C) La focalizzazione su una sola alternativa futura.
- D) L'analisi esclusiva dei trend passati.

0553. Per un efficace sistema di pianificazione aziendale, l'analisi di un ampio spettro di possibili alternative future è...

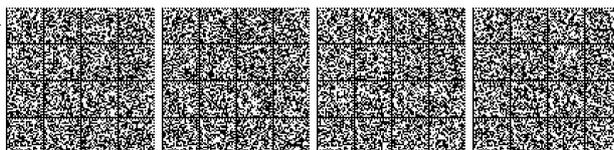
- A) Necessaria.
- B) Non necessaria.
- C) Eventuale.
- D) Ipotetica.

0554. Per mission di una pubblica amministrazione si intende...

- A) La sua ragione d'essere, la sua finalizzazione e, per taluni autori, anche la sua etica.
- B) L'efficienza.
- C) L'obiettivo primario delle attività di breve periodo.
- D) Solo la sua motivazione etica.

0555. La ragione d'essere e la finalizzazione di una pubblica amministrazione ne costituiscono...

- A) La Mission.
- B) L'Obiettivo.
- C) Il Codice etico.
- D) La Carta dei servizi.



0556. Un obiettivo strategico di una pubblica amministrazione è...

- A) Un risultato rilevante di natura politico-amministrativa.
- B) Un risultato di natura tecnica.
- C) Un traguardo di breve periodo.
- D) Un traguardo operativo.

0557. Un risultato rilevante di natura politico-amministrativa per una pubblica amministrazione è detto...

- A) Obiettivo strategico.
- B) Traguardo di gestione.
- C) Risultato tattico.
- D) Risultato operativo.

0558. Per "outcome" di una pubblica amministrazione si intende...

- A) Il risultato generato dalla fornitura di un bene o dall'erogazione di un servizio su una condizione, stato o comportamento dell'utente.
- B) L'output del processo produttivo.
- C) Il risultato economico d'esercizio.
- D) Il risultato operativo.

0559. Come si definisce per una pubblica amministrazione il risultato generato dalla fornitura di un bene o dall'erogazione di un servizio su una condizione, stato o comportamento dell'utente?

- A) Outcome.
- B) Utile.
- C) Output.
- D) Input.

0560. Per una pubblica amministrazione il risultato generato dalla erogazione di un servizio su una condizione, stato o comportamento dell'utente è correttamente definibile output?

- A) No, si tratta del c.d. outcome.
- B) Sì.
- C) Sì, ma solo nel settore sanitario.
- D) Sì, ma solo nel settore delle public utilities.

0561. Si prenda il caso di un'azienda sanitaria. Il numero di ricoveri è un tipico indicatore di...

- A) Output.
- B) Outcome.
- C) Input.
- D) Economicità.

0562. Si prenda il caso di un'azienda sanitaria. Il numero di medici è un tipico indicatore di...

- A) Input.
- B) Risultato.
- C) Outcome.
- D) Output.

0563. Si prenda il caso di un'azienda sanitaria. Un esempio di output dell'azienda è...

- A) Il numero di ricoveri.
- B) La riduzione del tasso di mortalità.
- C) L'equilibrio economico di gestione.
- D) Il numero di medici.

0564. Si prenda il caso di un'azienda sanitaria. Un esempio di input dell'azienda è...

- A) Il numero di medici.
- B) Il numero di ricoveri.
- C) L'aumento del tasso di natalità.
- D) L'avanzo di amministrazione.

0565. Nel settore della sanità pubblica, la riduzione del tasso di mortalità è un tipico indicatore di...

- A) Outcome.
- B) Output.
- C) Input.
- D) Efficienza.

0566. Un'organizzazione che cerca di realizzare la massima quantità possibile di output dato un certo livello di input persegue un obiettivo di...

- A) Efficienza.
- B) Rendimento.
- C) Efficacia.
- D) Outcome.

0567. Un'organizzazione che cerca di consumare la minore quantità possibile di risorse per realizzare un certo prodotto persegue un obiettivo di...

- A) Efficienza.
- B) Efficacia.
- C) Outcome.
- D) Qualità.



0568. Le risorse impiegate nella produzione da un'organizzazione sono denominate...

- A) Input.
- B) Output.
- C) Outcome.
- D) Risultati d'esercizio.

0569. Nell'attività di un'organizzazione, che cosa si intende per input?

- A) Le risorse impiegate.
- B) I risultati attesi.
- C) L'impatto dell'attività.
- D) L'utile.

0570. Gli input, ossia l'ammontare di risorse impiegate da un'organizzazione nella sua attività, possono essere espressi in termini...

- A) Finanziari, economici e fisici.
- B) Solo finanziari.
- C) Solo economici.
- D) Solo fisici.

0571. Si prenda il caso di una società comunale per la raccolta dei rifiuti solidi urbani. Le tonnellate di rifiuti raccolti e smaltiti sono un tipico indicatore di...

- A) Output.
- B) Input.
- C) Outcome.
- D) Efficienza.

0572. Si prenda il caso di una società comunale per la raccolta dei rifiuti solidi urbani. Il numero di automezzi impiegati nella raccolta dei rifiuti è un tipico indicatore di...

- A) Input.
- B) Output.
- C) Outcome.
- D) Efficacia.

0573. L'azione di un'amministrazione pubblica genera un certo outcome generalmente solo...

- A) Nel medio-lungo termine.
- B) Nel breve termine.
- C) Nel brevissimo termine.
- D) Entro l'esercizio finanziario in corso.

0574. Quali tipi di indicatori misurano l'ammontare di risorse finanziarie, umane e strumentali di cui un'organizzazione dispone per svolgere i suoi compiti?

- A) Indicatori di input.
- B) Indicatori di outcome.
- C) Indicatori di efficacia.
- D) Indicatori di output.

0575. Ai fini della misurazione della performance di un'organizzazione, gli indicatori di input misurano...

- A) L'ammontare di risorse finanziarie, umane e strumentali di cui l'organizzazione dispone per svolgere i suoi compiti.
- B) L'impatto dell'attività.
- C) L'efficienza dell'organizzazione.
- D) L'efficacia.

0576. Quali tipi di indicatori rappresentano il contesto di riferimento in cui si muove un'organizzazione?

- A) Indicatori di scenario.
- B) Indicatori di outcome.
- C) Indicatori di input.
- D) Indicatori di output.

0577. Quale dei seguenti è un esempio di indicatore di volume di attività di un ufficio?

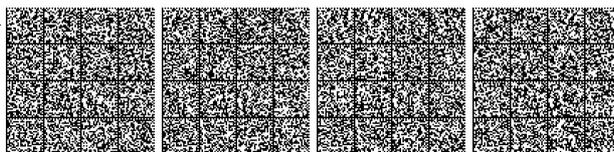
- A) Il numero di pratiche lavorate.
- B) Il grado di soddisfazione degli utenti.
- C) Il costo unitario delle pratiche lavorate.
- D) Il livello di igiene urbana.

0578. Ai fini della misurazione della performance di un'organizzazione, quali tipi di indicatori misurano i bisogni e le istanze dei portatori di interesse con cui interagisce l'organizzazione?

- A) Indicatori di bisogno.
- B) Indicatori di output.
- C) Indicatori di realizzazione finanziaria.
- D) Indicatori di efficienza.

0579. Si prenda il caso di un'azienda sanitaria locale. Un esempio di output dell'azienda è...

- A) Un programma di interventi per la prevenzione e cura del tabagismo.
- B) La riduzione della mortalità per malattie polmonari.
- C) Il completamento del programma di spesa nei tempi programmati.
- D) Il numero di medici e infermieri impiegati.



0580. Per un'azienda sanitaria un programma di interventi per la prevenzione e cura del tabagismo è un tipico esempio di...

- A) Output.
- B) Input.
- C) Outcome.
- D) Efficacia.

0581. Si prenda il caso di un'Università pubblica. Il numero di docenti è un tipico indicatore di...

- A) Input.
- B) Output.
- C) Outcome.
- D) Efficienza.

0582. Il Ministero della Salute avvia un programma di interventi per la prevenzione del tabagismo. Gli interventi conducono alla riduzione del numero di fumatori. Nel medio-lungo periodo si registra una diminuzione della mortalità dovuta a malattie polmonari. In questo esempio, qual è l'outcome dell'attività del Ministero della Salute?

- A) La diminuzione della mortalità.
- B) L'ammontare di risorse finanziarie impiegate.
- C) La riduzione del numero di fumatori.
- D) L'ammontare di risorse finanziarie effettivamente spese.

0583. In organizzazione aziendale per "benchmarking" si intende...

- A) Il processo attraverso il quale le aziende individuano situazioni in cui altre aziende svolgono determinate attività in maniera migliore di quanto fatto da loro e tentano quindi di imitare o migliorare tali attività.
- B) Il sinonimo di "marketing".
- C) Il riordino in senso ergonomico delle postazioni di lavoro dei dipendenti.
- D) La formulazione di obiettivi aziendali tattici.

0584. Il processo attraverso il quale le aziende individuano situazioni in cui altre aziende svolgono determinate attività in maniera migliore di quanto fatto da loro e tentano quindi di imitare o migliorare tali attività è denominato...

- A) Benchmarking.
- B) Just in time.
- C) Marketing.
- D) Efficiency management.

0585. In una amministrazione pubblica i controlli di regolarità amministrativa e contabile sono finalizzati...

- A) A garantire la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.
- B) A garantire la sperimentazione di modalità innovative di amministrazione.
- C) A garantire un certo livello di outcome dell'amministrazione.
- D) A garantire un certo livello di efficienza gestionale.

0586. Quali forme di controllo garantiscono la legittimità, la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa di un ente pubblico?

- A) I controlli di regolarità amministrativa e contabile.
- B) Il controllo direzionale.
- C) I sistemi di balanced scorecard.
- D) Il bilancio sociale.

0587. Il controllo di gestione è un'attività preordinata a verificare...

- A) L'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.
- B) La legittimità dell'azione amministrativa.
- C) La regolarità amministrativa e contabile.
- D) La sola efficacia gestionale.

0588. Quale attività aziendale è preordinata a verificare l'efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa?

- A) Il controllo di gestione.
- B) Il controllo di regolarità amministrativa e contabile.
- C) La pianificazione operativa.
- D) La gestione delle risorse umane.

0589. La contabilità finanziaria registra...

- A) L'ammontare delle risorse finanziarie assegnate a ciascun servizio e/o struttura dell'ente.
- B) L'efficienza dell'azione amministrativa.
- C) L'equilibrio della gestione in termini di costi e ricavi.
- D) I risultati economici dell'ente.

0590. La contabilità economico-patrimoniale generale di un ente pubblico registra...

- A) I risultati globalmente conseguiti dall'azienda pubblica in termini di equilibrio patrimoniale e in termini di proventi e costi.
- B) Il volume di risorse assegnate a ciascuna struttura dell'ente.
- C) L'outcome dell'ente.
- D) I risultati economici parziali, riferiti a specifiche unità organizzative.



0591. I risultati globalmente conseguiti dall'azienda pubblica in termini di equilibrio patrimoniale e in termini di proventi e costi sono rilevati tramite...

- A) La contabilità economico-patrimoniale generale.
- B) Il bilancio sociale.
- C) La contabilità analitica.
- D) Il sistema di balanced scorecard.

0592. Gli indicatori di efficienza...

- A) Esprimono il rapporto tra le risorse assorbite e i risultati conseguiti da un ente o da una unità organizzativa.
- B) Servono a quantificare i livelli di operatività di un ente.
- C) Misurano il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati in sede di programmazione.
- D) Misurano le caratteristiche delle prestazioni dell'ente.

0593. Tramite quali indicatori si misura normalmente il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati in sede di programmazione?

- A) Indicatori di efficacia.
- B) Indicatori di costo.
- C) Indicatori di qualità.
- D) Indicatori patrimoniali.

0594. Gli indicatori di efficacia...

- A) Servono a misurare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati in sede di programmazione.
- B) Misurano il rapporto tra risultati attesi e costi sostenuti.
- C) Misurano i livelli di operatività di un ente o di un'unità organizzativa.
- D) Permettono di misurare la qualità delle prestazioni erogate.

0595. Cosa si intende tipicamente per controlli esterni...

- A) Quelli posti in essere da soggetti non inseriti nella struttura organizzativa dell'ente.
- B) Quelli operati nel controllo di gestione.
- C) Quelli esercitati dall'alta dirigenza.
- D) Quelli operati nel controllo strategico.

0596. Come si definiscono i controlli posti in essere da soggetti non inseriti nella struttura organizzativa dell'ente?

- A) Controlli esterni.
- B) Controlli strategici.
- C) Controlli interni.
- D) Controlli burocratici.

0597. Il controllo burocratico tradizionale privilegia...

- A) Il rispetto formale delle regole procedurali.
- B) I risultati conseguiti.
- C) La qualità dei servizi erogati.
- D) L'efficacia gestionale.

0598. Se in un'organizzazione viene privilegiato il rispetto formale delle regole procedurali, il controllo è...

- A) Di tipo burocratico.
- B) Focalizzato sull'efficacia gestionale.
- C) Incentrato sui risultati conseguiti.
- D) Rivolto alla qualità dei servizi.

0599. Per accountability si intende...

- A) Responsabilizzazione.
- B) Contabilizzazione.
- C) Piano dei conti.
- D) Controllo di gestione.

0600. Stakeholders sono...

- A) Tutti i soggetti i cui interessi sono coinvolti dall'attività dell'organizzazione.
- B) Solo gli azionisti.
- C) Solo gli obbligazionisti.
- D) Solo i lavoratori.

0601. Chi sono "tutti i soggetti i cui interessi sono coinvolti dall'attività di un'organizzazione pubblica"?

- A) Gli stakeholders.
- B) Gli amministratori.
- C) Solo i fornitori.
- D) Solo i lavoratori.

0602. Per bilancio sociale in ambito pubblico si intende...

- A) Uno strumento di rendicontazione che si propone di offrire a tutti gli stakeholders un quadro completo e unitario dell'attività svolta, dei risultati conseguiti e degli effetti prodotti.
- B) Il bilancio del settore sociale.
- C) Il bilancio di previsione di un ente socio-sanitario.
- D) Il bilancio di mandato.



0603. Qual è lo strumento di rendicontazione che si propone di offrire a tutti gli stakeholders di una pubblica amministrazione un quadro completo e unitario dell'attività svolta, dei risultati conseguiti e degli effetti prodotti?

- A) Il bilancio sociale.
- B) Il bilancio d'esercizio.
- C) Il bilancio di previsione.
- D) Il bilancio pluriennale.

0604. Nella rendicontazione sociale la "catena di senso" ha la seguente scansione logica...

- A) Visione e missione, politiche e obiettivi, risorse allocate, interventi realizzati, risultati ottenuti, effetti prodotti.
- B) Visione e missione, risorse allocate, interventi realizzati, effetti prodotti, politiche e obiettivi, risultati ottenuti.
- C) Politiche e obiettivi, visione e missione, interventi realizzati, risultati ottenuti, risorse allocate, effetti prodotti.
- D) Risorse allocate, politiche e obiettivi, visione e missione, interventi realizzati, risultati ottenuti, effetti prodotti.

0605. Nella rendicontazione sociale è corretta la seguente scansione della "catena di senso": visione e missione, politiche e obiettivi, risorse allocate, interventi realizzati, risultati ottenuti, effetti prodotti?

- A) Sì.
- B) No.
- C) No, perché "politiche e obiettivi" precedono "visione e missione".
- D) No, perché "effetti prodotti" precedono "risorse allocate".

0606. Nella rendicontazione sociale è corretta la seguente scansione della "catena di senso": politiche e obiettivi, risorse allocate, visione e missione, risultati ottenuti, interventi realizzati, effetti prodotti?

- A) No.
- B) Sì.
- C) Sì, anche se è preferibile collocare al primo posto "risorse allocate".
- D) Sì, anche se è preferibile collocare all'ultimo posto "visione e missione".

0607. Per bilancio di mandato di un'amministrazione pubblica si intende...

- A) Il bilancio sociale relativo all'intero mandato amministrativo.
- B) Il documento contabile con cui si attribuiscono le risorse ai dirigenti.
- C) Il bilancio sociale annuale.
- D) Il rendiconto della gestione corrente.

0608. Il bilancio sociale relativo all'intero mandato amministrativo è detto...

- A) Bilancio di mandato.
- B) Rendiconto annuale politico-amministrativo.
- C) Balanced scorecard.
- D) Controllo di gestione pluriennale.

0609. In un modello di controllo a feedback qual è l'ordine dei passaggi fondamentali?

- A) Fissare obiettivi strategici, stabilire parametri di performance, misurare la performance effettiva e confrontarla con i parametri, assumere azioni correttive.
- B) Stabilire parametri di performance, fissare obiettivi strategici, misurare la performance effettiva e confrontarla con i parametri, assumere azioni correttive.
- C) Stabilire parametri di performance, misurare la performance effettiva e confrontarla con i parametri, fissare obiettivi strategici, assumere azioni correttive.
- D) Fissare obiettivi strategici, assumere azioni correttive, stabilire parametri di performance, misurare la performance effettiva e confrontarla con i parametri.

0610. In un modello di controllo a feedback è corretto il seguente ordine dei passaggi fondamentali: fissare obiettivi strategici, stabilire parametri di performance, misurare la performance effettiva e confrontarla con i parametri, assumere azioni correttive?

- A) Sì.
- B) No.
- C) No, perché "stabilire parametri di performance" precede "fissare obiettivi strategici".
- D) No, perché le azioni correttive sono solo eventuali.

0611. In un modello di controllo a feedback è corretto il seguente ordine dei passaggi fondamentali: stabilire parametri di performance, misurare la performance effettiva e confrontarla con i parametri, fissare obiettivi strategici, assumere azioni correttive?

- A) No.
- B) Sì.
- C) Sì, purché gli obiettivi strategici siano definiti in termini quantitativi.
- D) Sì, purché le azioni correttive siano contestuali.

0612. Il sistema di balanced scorecard è...

- A) Un sistema di controllo di gestione generale che bilancia le tradizionali misurazioni economico-finanziarie con misurazioni operative legate ai fattori critici di successo dell'azienda.
- B) Un sistema di controllo di gestione specifico per le misurazioni della funzione finanziaria.
- C) Un sistema esclusivamente di valutazione del personale.
- D) Un sistema specifico di valutazione e selezione degli investimenti aziendali.



0613. A cosa si riferisce la seguente definizione "un sistema di controllo di gestione generale che bilancia le tradizionali misurazioni economico-finanziarie con misurazioni operative legate ai fattori critici di successo dell'azienda"?

- A) Al sistema di balanced scorecard.
- B) Al sistema di valutazione del personale.
- C) Al bilancio sociale.
- D) Al bilancio di mandato.

0614. La misura in cui un'organizzazione realizza i propri obiettivi è definita...

- A) Efficacia.
- B) Efficienza.
- C) Regolarità contabile.
- D) Correttezza contabile-amministrativa.

0615. Cosa si intende per efficacia?

- A) La misura in cui un'organizzazione realizza i propri obiettivi.
- B) L'ammontare di risorse utilizzate per produrre un'unità di output.
- C) L'osservanza delle procedure amministrative.
- D) La regolarità amministrativa.

0616. Cosa si intende per efficienza?

- A) L'ammontare di risorse utilizzate per produrre un'unità di output.
- B) Il principio esclusivo che guida l'azione del management.
- C) La misura in cui un'organizzazione realizza i propri obiettivi.
- D) La correttezza contabile.

0617. L'ammontare di risorse utilizzate per produrre un'unità di output è la definizione di...

- A) Efficienza.
- B) Efficacia.
- C) Regolarità contabile.
- D) Economicità organizzativa.

0618. La "catena del valore" di Porter è...

- A) Una successione di attività aziendali finalizzate a produrre valore per il cliente finale.
- B) Una forma di analisi finanziaria del bilancio.
- C) La serie di macchinari tipica di un impianto industriale.
- D) Sinonimo di cultura organizzativa.

0619. Come definisce Porter la successione di attività aziendali finalizzate a produrre valore per il cliente finale?

- A) Catena del valore.
- B) Ingegneria industriale.
- C) Automazione della produzione.
- D) Valore di avviamento.

0620. Il concetto di "catena del valore", intesa come successione di attività aziendali finalizzate a produrre valore per il cliente finale, è stato elaborato da...

- A) Michael Porter.
- B) Adam Smith.
- C) Joseph Stiglitz.
- D) Henry Ford.

0621. L'utile di impresa è sinonimo di...

- A) Profitto.
- B) Ricavo.
- C) Costo.
- D) Valore aggiunto netto.

0622. La remunerazione del capitale di rischio in azienda si definisce...

- A) Utile.
- B) Ricavo.
- C) Valore aggiunto lordo.
- D) Valore aggiunto netto.

0623. I prospetti che compongono il bilancio d'esercizio di un'impresa sono...

- A) Stato patrimoniale, conto economico, nota integrativa.
- B) Controllo di gestione e reporting di revisione.
- C) Bilancio preventivo e bilancio consuntivo.
- D) Bilancio sociale e bilancio preventivo.

0624. Il cash flow gestionale di un'azienda è...

- A) Il flusso di risorse finanziarie generate dalla gestione corrente.
- B) Il denaro che fluisce dall'azienda verso l'esterno.
- C) Il risultato economico annuale.
- D) Il risultato economico distribuito ai proprietari.



0625. Il flusso di risorse finanziarie generate dalla gestione corrente di un'azienda è denominato...

- A) Cash flow.
- B) Stato patrimoniale.
- C) Preventivo.
- D) Consuntivo economico.

0626. Alla determinazione dell'utile netto dell'esercizio in un'azienda si perviene...

- A) Sottraendo dal margine operativo gli oneri finanziari e le imposte dell'esercizio.
- B) Sommando ai ricavi i proventi finanziari.
- C) Sottraendo dal cash flow il costo del personale.
- D) Sommando profitti, oneri finanziari e costo del personale.

0627. Nell'analisi di bilancio, il ROI (return on investment) è...

- A) Un indice della redditività degli investimenti dell'impresa.
- B) Un indice di redditività delle vendite.
- C) Un indicatore della redditività del capitale di rischio.
- D) Un indicatore di sostenibilità ambientale.

0628. Nell'analisi di bilancio, la redditività degli investimenti dell'impresa è tipicamente misurata tramite...

- A) Il ROI, return on investment.
- B) Il ROE, return on equity.
- C) Il ROS, return on sales.
- D) Indicatori qualitativi.

0629. Nell'analisi di bilancio, il ROE (return on equity) è...

- A) Un indice della redditività del capitale di rischio.
- B) Un indicatore della redditività delle vendite.
- C) Un indicatore di rendimento del personale.
- D) Un indicatore di sostenibilità operativa.

0630. Nell'analisi di bilancio, un indice della redditività del capitale di rischio è...

- A) Il ROE (return on equity).
- B) Il ROS (return on sales).
- C) Il ROI (return on investment).
- D) L'indice di efficiency.

0631. In economia il valore aggiunto prodotto da un'impresa è pari...

- A) Alla somma di utile, oneri finanziari e costo del lavoro.
- B) All'utile d'esercizio.
- C) Ai ricavi.
- D) Ai ricavi al netto degli ammortamenti.

0632. Nell'analisi di bilancio per debt-to-equity ratio si intende...

- A) Il rapporto tra capitale di debito e capitale di rischio.
- B) Il valore del debito aziendale.
- C) L'indice di copertura delle immobilizzazioni materiali.
- D) L'indice di redditività del capitale investito.

0633. Nell'analisi di bilancio il rapporto tra capitale di debito e capitale di rischio è denominato...

- A) Debt-to-equity ratio.
- B) Return on equity.
- C) Return on investment.
- D) Return on debt.

0634. Un tipico indicatore di analisi di bilancio per misurare il livello di indebitamento aziendale è il ROE (return on equity).

Vero o falso?

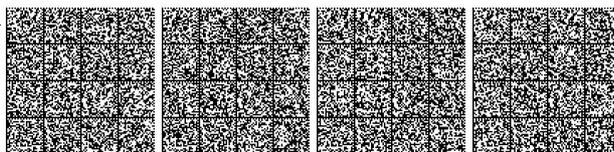
- A) Falso.
- B) Vero.
- C) Vero solo per le aziende di servizi.
- D) Vero solo per le aziende pubbliche.

0635. Nell'analisi di bilancio, il rapporto tra reddito operativo e fatturato è denominato...

- A) ROS (return on sales).
- B) Debt-to-equity ratio.
- C) ROI (return on investment).
- D) ROE (return on equity).

0636. Strumento di programmazione aziendale, articolato per centri di responsabilità, che evidenzia gli obiettivi economico-finanziari da realizzare nell'esercizio successivo, nonché le risorse da impiegare per conseguire i risultati previsti. Di cosa si tratta?

- A) Budget.
- B) Reporting.
- C) Rendiconto annuale.
- D) Bilancio di mandato.



0637. Il budget è...

- A) Uno strumento di programmazione aziendale, articolato per centri di responsabilità, che evidenzia gli obiettivi economico-finanziari da realizzare nell'esercizio successivo, nonché le risorse da impiegare per conseguire i risultati previsti.
- B) Uno strumento di pianificazione strategica di lungo termine.
- C) Uno strumento di rendicontazione sociale.
- D) Esclusivamente uno strumento di rendicontazione economica.

0638. Nel sistema informativo direzionale, il reporting è...

- A) L'insieme dei rapporti fatti pervenire ai responsabili della gestione aziendale, per informarli sul grado di raggiungimento dei risultati, per valutare le prestazioni e migliorare le decisioni future.
- B) Lo strumento di programmazione finanziaria annuale.
- C) Lo strumento di pianificazione strategica.
- D) L'illustrazione dei contenuti della nota integrativa al bilancio.

0639. Nella redazione del budget con la tecnica dello zero-base budget...

- A) Ogni attività aziendale è riesaminata ex-novo e ne vengono rideterminate le esigenze in termini di quantità fisiche e monetarie.
- B) Si azzerano gli assetti organizzativi.
- C) Si avviano necessariamente nuove produzioni.
- D) Si assumono costi e ricavi dell'anno precedente e si aggiornano in base al tasso di inflazione programmato.

0640. La preparazione del budget e il controllo sono svolti in genere sotto il coordinamento di un responsabile detto...

- A) Controller.
- B) Planning director.
- C) Business manager.
- D) Negli Usa Planning director, in Europa Business director.

0641. Nel sistema di reporting generalmente i rapporti più sintetici sono destinati...

- A) Al direttore generale.
- B) Ai dirigenti operativi.
- C) Ai quadri.
- D) Ai tecnici della produzione.

0642. La contabilità industriale o analitica serve tipicamente a determinare...

- A) Risultati aziendali specifici.
- B) Il risultato globale dell'azienda.
- C) Il fabbisogno finanziario pluriennale.
- D) Il rendimento del capitale investito.

0643. Ai fini del controllo di gestione si utilizza tipicamente...

- A) La contabilità industriale o analitica.
- B) La contabilità generale.
- C) La pianificazione strategica.
- D) La nota integrativa.

0644. Nel controllo di gestione si definisce break-even point...

- A) Il punto di pareggio tra costi e ricavi che porta all'equilibrio economico della gestione.
- B) La situazione in cui l'azienda è ammessa alle procedure fallimentari.
- C) Il livello massimo di indebitamento sostenibile dall'azienda.
- D) Il punto di pareggio tra investimenti e capitale di rischio.

0645. Nel sistema informativo direzionale come si definisce l'insieme dei rapporti fatti pervenire ai responsabili della gestione aziendale, per informarli sul grado di raggiungimento dei risultati, per valutare le prestazioni e migliorare le decisioni future?

- A) Reporting.
- B) Rendicontazione.
- C) Budgeting.
- D) Bilancio d'esercizio.

0646. Che obiettivo hanno i sistemi di misurazione multidimensionale della performance amministrativa sviluppati nel settore pubblico?

- A) Integrare le tradizionali informazioni di carattere contabile con quelle relative ad altre dimensioni dell'attività (risultati e impatti delle politiche, qualità dei servizi e dei processi organizzativi).
- B) Misurare la regolarità dell'azione amministrativa.
- C) Misurare la capacità dell'amministrazione considerata di essere in linea con altre organizzazioni di pari livello.
- D) Misurare espressamente il senso di appartenenza rilevabile nei dipendenti dell'amministrazione.

0647. Integrare le tradizionali informazioni di carattere contabile con quelle relative ad altre dimensioni dell'attività (risultati e impatti delle politiche, qualità dei servizi e dei processi organizzativi) significa adottare, nella misurazione della performance di un'amministrazione, un approccio...

- A) Multidimensionale.
- B) Monodimensionale.
- C) Di efficienza.
- D) Di efficacia.



0648. Che obiettivi aveva l'approccio del value for money, introdotto nella pubblica amministrazione inglese fin dalla prima metà degli anni '80?

- A) Meglio comprendere la portata e l'impatto delle scelte di esternalizzazione.
- B) Comprendere la soddisfazione dei dipendenti.
- C) Comprendere la capacità dei dirigenti di raggiungere gli obiettivi prefissati.
- D) Valutare il senso di appartenenza all'amministrazione.

0649. Nell'amministrazione tradizionale, in cui prevale l'orientamento ai compiti più che ai risultati, su cosa si concentra l'enfasi del sistema di misurazione della performance?

- A) Sulle risorse utilizzate.
- B) Sugli obiettivi raggiunti.
- C) Sulla soddisfazione dei dipendenti.
- D) Sulla qualità dei servizi forniti.

0650. In base a cosa vengono scelti gli indicatori di processo utilizzati per misurare la performance delle amministrazioni pubbliche?

- A) In funzione degli aspetti della qualità gestionale che si desidera misurare.
- B) È una scelta del tutto arbitraria.
- C) In base alle risorse finanziarie di cui l'amministrazione dispone.
- D) In base ai suggerimenti apportati dai cittadini.

0651. Nell'ambito della misurazione delle performance delle amministrazioni pubbliche, cosa indicano le informazioni sull'efficienza?

- A) Se le attività sono state effettivamente poste in essere nel modo più conveniente.
- B) Se i cittadini-utenti sono soddisfatti.
- C) Se i dipendenti sono soddisfatti.
- D) Se il management ha buone capacità relazionali.

0652. Quale di questi tipi di efficienza non è riconducibile agli studi dell'economia classica?

- A) Efficienza qualitativa.
- B) Efficienza tecnica.
- C) Efficienza economica.
- D) Efficienza complessiva.

0653. Nell'ambito della misurazione delle performance delle amministrazioni pubbliche, come sono raccolte di regola le informazioni sull'efficacia?

- A) Mediante attività di valutazione delle politiche e dei programmi pubblici, mirate a misurare il livello di raggiungimento dei risultati attesi.
- B) Mediante interviste telefoniche.
- C) Mediante focus group realizzati su un campione significativo di riferimento.
- D) Quantificando i tempi medi di erogazione.

0654. Nell'ambito della misurazione delle performance delle amministrazioni pubbliche, per misurare e valutare il livello di raggiungimento degli obiettivi si ricorre tipicamente a:

- A) Indicatori.
- B) Mediatori.
- C) Cultori.
- D) Simulatori.

0655. Nell'ambito della misurazione delle performance delle amministrazioni pubbliche, quando i valori rilevati dagli indicatori diventano informazioni utili sulla performance?

- A) Quando la misura della performance conseguita è messa a confronto con il valore della performance attesa.
- B) Quando gli obiettivi non sono stati esplicitati.
- C) Quando nascono collaborazioni tra l'amministrazione e imprese private.
- D) Mai.

0656. Nella misurazione della performance di una pubblica amministrazione, quale dei seguenti non è un criterio di qualità che devono rispettare gli indicatori di Performance?

- A) Ridondanza.
- B) Significatività.
- C) Completezza.
- D) Tempestività.

0657. Nell'ambito della misurazione delle performance delle amministrazioni pubbliche, il coinvolgimento degli stakeholders è una fonte per la raccolta e analisi dei dati?

- A) Sì, molto importante.
- B) No, perché poco credibili.
- C) No.
- D) No, perché le informazioni sono solo qualitative.

0658. In generale, come si rappresenta il processo decisionale impiegato in qualunque contesto organizzativo?

- A) Come un percorso ciclico.
- B) Come un percorso solo in salita.
- C) Come una piramide.
- D) Come una figura poliedrica.



0659. Nel settore pubblico le decisioni strategiche riguardano la definizione di...

- A) Finalità, obiettivi e priorità.
- B) Strategie di comando.
- C) Modalità di assunzione.
- D) Modalità di licenziamento.

0660. In quale dei seguenti contesti non dovrebbe essere arduo prendere delle decisioni aziendali?

- A) Contesti caratterizzati dalla univocità delle informazioni.
- B) Contesti caratterizzati da scarsità di informazioni.
- C) Contesti caratterizzati da perdurante incertezza.
- D) Contesti caratterizzati da ambiguità.

0661. Quale delle seguenti affermazioni riguardanti la strategia d'impresa è vera?

- A) È il sistema delle scelte e delle azioni adottate dall'impresa che determina il suo posizionamento rispetto a tutti i suoi interlocutori e ai mercati.
- B) Le imprese sviluppano la loro attività seguendo una strategia intrinseca o estrinseca.
- C) La strategia competitiva è solo basata sul fine e non sui mezzi.
- D) Se c'è concorrenza, la strategia perde di significato.

0662. Quale delle seguenti affermazioni riguardanti la strategia d'impresa è vera?

- A) Le imprese sviluppano la loro attività seguendo una strategia competitiva implicita o esplicita.
- B) Se c'è concorrenza, la strategia perde di significato.
- C) La strategia di un'impresa mira a cercare nuovi mercati, ma non deve preoccuparsi delle risorse e competenze già esistenti.
- D) Le imprese sviluppano la loro attività seguendo una strategia intrinseca o estrinseca.

0663. Quale delle seguenti affermazioni riguardanti la strategia d'impresa è vera?

- A) A livello di ASA (Area strategica di affari) la strategia dell'impresa deve nascere da una conoscenza approfondita delle regole della concorrenza.
- B) La strategia competitiva è solo basata sui mezzi o politiche e non sui fini o obiettivi.
- C) La strategia è il sistema delle scelte e delle azioni adottate dall'impresa, ma non influisce sul suo posizionamento rispetto a tutti i suoi interlocutori.
- D) La strategia è il sistema delle scelte e delle azioni adottate dall'impresa, ma non influisce sul suo posizionamento rispetto ai mercati.

0664. "Il sistema delle scelte e delle azioni adottate dall'impresa che ne determina il posizionamento rispetto ai suoi interlocutori" è...

- A) La strategia d'impresa.
- B) La vision.
- C) L'ambiente settoriale.
- D) Il management strategico.

0665. La strategia è il sistema delle scelte e delle azioni adottate dall'impresa che determina il suo posizionamento rispetto a tutti i suoi interlocutori e ai mercati. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Falso, determina il posizionamento solo rispetto ai suoi interlocutori.
- C) Falso, determina il suo posizionamento solo rispetto ai mercati.
- D) Falso, è un sistema di scelte, ma non determina assolutamente il posizionamento dell'impresa ne rispetto agli interlocutori ne rispetto ai mercati.

0666. Nell'ambito delle strategie aziendali la formula imprenditoriale...

- A) Esprime il modo di essere di un'impresa rispetto ad un'area competitiva e rispetto al sistema di forze politiche e sociali.
- B) È una strategia che ha come obiettivo quello di realizzare il costo più basso rispetto ai concorrenti.
- C) È una strategia centrata su un gruppo specifico di clienti o su un'area geografica limitata.
- D) È una formula che permette di calcolare i benefici di un processo grazie all'assegnazione di un valore numerico alle variabili.

0667. Nell'ambito delle strategie aziendali la formula imprenditoriale esprime il modo di essere di un'impresa rispetto ad un'area competitiva e rispetto al sistema di forze politiche e sociali. Essa è la risultante delle scelte riguardanti, tra l'altro, i mercati, il sistema competitivo e l'offerta. Vero o falso?

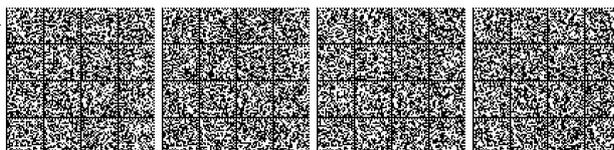
- A) Vero.
- B) Falso, non si riferisce assolutamente all'impresa.
- C) Falso, non considera i fattori esterni all'impresa.
- D) Falso, non è una risultante di scelte, ma di azioni.

0668. La valutazione della formula imprenditoriale...

- A) Avviene a due livelli: livello di ASA (area strategica di affari), legata al grado di successo competitivo e reddituale nell'ASA; e livello aziendale, legata al grado di successo sociale e reddituale dell'intera impresa.
- B) Avviene solo a livello di ASA (area strategica di affari), legata al grado di successo competitivo e reddituale nell'ASA.
- C) Avviene solo a livello aziendale, legata al grado di successo sociale e reddituale dell'intera impresa.
- D) Non esprime il modo di essere di un'impresa rispetto ad un'area competitiva e al sistema di forze politiche e sociali.

0669. Nell'ambito aziendale la vision...

- A) Rappresenta uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi.
- B) Identifica la strategia di base per il raggiungimento dell'obiettivo.
- C) Riguarda il passato e il presente aziendale, ma non il futuro.
- D) È un documento in cui si esprimono dettagliatamente gli errori commessi negli esercizi precedenti.



0670. Nell'ambito aziendale la vision rappresenta uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi e incentiva all'azione. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Falso, questa è la definizione di mission.
- C) Falso, la vision è riferita alla storia aziendale.
- D) Falso.

0671. Nell'ambito delle strategie concorrenziali, quale delle seguenti affermazioni sull'andamento della domanda di norma è vera?

- A) La domanda di un prodotto cala quando il suo prezzo aumenta.
- B) La domanda di un prodotto cala quando aumenta la sua qualità.
- C) La domanda di un prodotto diminuisce se ai clienti vengono offerti crediti a lungo termine.
- D) La domanda di un prodotto diminuisce quanta più attenzione è rivolta all'attività promozionale.

0672. Nell'ambito delle strategie concorrenziali, quale delle seguenti affermazioni sull'andamento della domanda di norma è vera?

- A) La domanda di un prodotto aumenta quando aumenta la sua qualità.
- B) La domanda di un prodotto diminuisce se ai clienti vengono offerti crediti a lungo termine.
- C) La domanda di un prodotto diminuisce quanta più attenzione è rivolta all'attività promozionale.
- D) La domanda di un prodotto cala quando aumenta la sua qualità.

0673. Nell'ambito delle strategie concorrenziali, quale delle seguenti affermazioni sull'andamento della domanda di norma è vera?

- A) La domanda di un prodotto aumenta quanta più attenzione è rivolta all'attività promozionale.
- B) La domanda di un prodotto cresce quando il suo prezzo aumenta.
- C) La domanda di un prodotto diminuisce se ai clienti vengono offerti crediti a lungo termine.
- D) La domanda di un prodotto cala quando aumenta la sua qualità.

0674. Nell'ambito delle strategie concorrenziali, quale delle seguenti affermazioni sull'andamento della domanda di norma è vera?

- A) La domanda di un prodotto aumenta se ai clienti vengono offerti crediti a lungo termine.
- B) La domanda di un prodotto cresce quando il suo prezzo aumenta.
- C) La domanda di un prodotto cala quando aumenta la sua qualità.
- D) La domanda di un prodotto diminuisce quanta più attenzione è rivolta all'attività promozionale.

0675. Nell'ambito delle strategie concorrenziali, in generale, quale delle seguenti affermazioni su prezzi e costi è vera?

- A) Il costo medio fisso per unità di prodotto diminuisce in proporzione all'aumento della capacità di produzione.
- B) I costi variabili per ogni singolo prodotto crescono quanto più i processi di produzione diventano efficienti.
- C) Il costo medio fisso per unità di prodotto aumenta in proporzione all'aumento della capacità di produzione.
- D) Il prezzo di un prodotto diminuisce in modo direttamente proporzionale all'aumentare dei costi di produzione.

0676. Nell'ambito delle strategie concorrenziali, quale delle seguenti affermazioni è vera?

- A) Di norma l'efficienza del processo di produzione aumenta in proporzione al miglioramento del clima di lavoro all'interno dell'azienda.
- B) Il turnover del personale è direttamente proporzionale al miglioramento del clima di lavoro all'interno dell'azienda.
- C) L'efficienza del processo di produzione diminuisce in proporzione al miglioramento del clima di lavoro all'interno dell'azienda.
- D) Nessuna delle altre affermazioni proposte è vera.

0677. Quando una strategia è centrata su un gruppo specifico di clienti o su un'area geografica limitata, si fa riferimento alla...

- A) Segmentazione.
- B) Differenziazione.
- C) Leadership globale dei costi.
- D) Pianificazione.

0678. Quando una strategia ha come obiettivo quello di realizzare un livello complessivo di costi più basso rispetto ai concorrenti, si fa riferimento alla...

- A) Leadership globale dei costi.
- B) Pianificazione.
- C) Differenziazione.
- D) Segmentazione.

0679. Quando una strategia tende a creare prodotti o servizi che hanno una precisa immagine riconosciuta nel settore, si fa riferimento alla...

- A) Differenziazione.
- B) Leadership globale dei costi.
- C) Pianificazione.
- D) Segmentazione.

0680. Nell'ambito della pianificazione il segmento di mercato...

- A) È rappresentato da una categoria di consumatori che, secondo le valutazioni fatte dall'impresa, dovrebbero rispondere in modo omogeneo ad uno stesso marketing mix.
- B) È una linea che rappresenta i costi sul diagramma di correlazione.
- C) È un'area geografica in cui si vuole introdurre un nuovo prodotto.
- D) Corrisponde al settore terziario.



0681. Una categoria di consumatori che, secondo le valutazioni fatte dall'impresa, dovrebbero rispondere in modo omogeneo ad uno stesso marketing mix viene definito?

- A) Segmento di mercato.
- B) Consorzio.
- C) Associazione.
- D) Cooperativa.

0682. La pianificazione strategica...

- A) Ha un orizzonte temporale di lungo termine (5-6 anni) e si pone obiettivi generali di tipo strategico.
- B) Ha un orizzonte temporale di medio termine (2-4 anni) e obiettivi funzionali/settoriali.
- C) Ha un orizzonte temporale di breve/brevissimo termine (1-2 mesi) e obiettivi settoriali/subsettoriali di tipo operativo.
- D) Ha un orizzonte temporale di lunghissimo termine (20-30 anni).

0683. La pianificazione tattica...

- A) Ha un orizzonte temporale di medio termine (2-4 anni) e obiettivi funzionali/settoriali.
- B) Ha un orizzonte temporale di lunghissimo termine (20-30 anni).
- C) Ha un orizzonte temporale di lungo termine (5-6 anni) e si pone obiettivi generali di tipo strategico.
- D) Ha un orizzonte temporale di breve/brevissimo termine (1-2 mesi) e obiettivi settoriali/subsettoriali di tipo operativo.

0684. La pianificazione operativa (o programmazione)...

- A) Ha un orizzonte temporale di breve/brevissimo termine (1-2 mesi) e obiettivi settoriali/subsettoriali di tipo operativo.
- B) Ha un orizzonte temporale di lungo termine (5-6 anni) e si pone obiettivi generali di tipo strategico.
- C) Ha un orizzonte temporale di medio termine (2-4 anni) e obiettivi funzionali/settoriali.
- D) Ha un orizzonte temporale di lunghissimo termine (20-30 anni).

0685. Consiste in un processo di solito formalizzato, che partendo dalla missione e definiti gli obiettivi fondamentali, indica le linee di azione per conseguire tali obiettivi. Stiamo definendo...

- A) La pianificazione.
- B) L'organizzazione.
- C) La strutturazione.
- D) La gestione.

0686. La pianificazione strategica consiste nell'esplicitazione dei mezzi e delle azioni con cui perseguire gli obiettivi strategici stabiliti dall'impresa. Concretamente a livello di pianificazione strategica si esaminano...

- A) Il posizionamento di mercato, le politiche di prezzo, di promozione e di prodotto, lo sviluppo o l'eliminazione di linee di prodotti.
- B) Il posizionamento di mercato e lo sviluppo o eliminazione di linee di prodotto, ma non si esamina nessun tipo di politica.
- C) Le politiche di prezzo, di promozione e di prodotto, ma non si esaminano il posizionamento di mercato, né lo sviluppo o eliminazione di linee.
- D) Esclusivamente lo sviluppo o l'eliminazione di linee di prodotti.

0687. Il piano operativo definisce gli obiettivi dell'organizzazione, i modi ed i tempi di attuazione ed i responsabili. Esso presenta le seguenti caratteristiche tranne una, quale?

- A) Si concentra sul lungo termine (5-6 anni).
- B) È dettagliato per unità organizzativa.
- C) È coordinato orizzontalmente (fra le diverse unità organizzative) e verticalmente (con i piani tattici e strategici).
- D) È partecipato, in quanto prevede il coinvolgimento di tutti i livelli organizzativi.

0688. Il piano operativo definisce gli obiettivi di tutta l'organizzazione, i modi ed i tempi di attuazione ed i responsabili. Esso presenta le seguenti caratteristiche tranne una, quale?

- A) È lo stesso per ogni unità organizzativa e rimane appositamente generico.
- B) È partecipato, in quanto prevede il coinvolgimento di tutti i livelli organizzativi.
- C) Si concentra sul breve termine (mese, trimestre, anno).
- D) È coordinato orizzontalmente (fra le diverse unità organizzative) e verticalmente (con i piani tattici e strategici).

0689. Il piano operativo definisce gli obiettivi di tutta l'organizzazione, i modi ed i tempi di attuazione ed i responsabili. Esso presenta le seguenti caratteristiche tranne una, quale?

- A) Evita il coinvolgimento di tutti i livelli organizzativi.
- B) È coordinato orizzontalmente (fra le diverse unità organizzative) e verticalmente (con i piani tattici e strategici).
- C) È dettagliato per unità organizzativa.
- D) Si concentra sul breve termine (mese, trimestre, anno).

0690. Cosa è il controllo budgetario?

- A) Uno strumento dell'attività di programmazione che utilizza il bilancio preventivo per tradurre quantitativamente i singoli programmi e misurare i loro scostamenti dai dati effettivi.
- B) È un sistema di scrittura contabile consistente nel registrare le operazioni aziendali simultaneamente in due serie di conti, allo scopo di determinare il reddito e di controllare i movimenti monetari-finanziari della gestione.
- C) È una particolare applicazione della partita doppia.
- D) È un controllo fiscale che viene effettuato da organismi statali atto a verificare la correttezza dei bilanci.



0691. È il più affermato e diffuso strumento dell'attività di programmazione e utilizza il bilancio preventivo per tradurre quantitativamente i singoli programmi e misurare i loro scostamenti dai dati effettivi. Si tratta del...

- A) Controllo budgetario.
- B) Diagramma di flusso.
- C) Resource-based view of the firm (RBV).
- D) Management strategico.

0692. Nell'ambito delle politiche aziendali, cosa è un diagramma di flusso?

- A) Uno strumento efficace per descrivere il piano operativo, visualizzandone le principali tappe o fasi.
- B) Un grafico in cui vengono sintetizzati tutti i trasporti delle materie prime all'interno del ciclo produttivo.
- C) Una ricerca per calcolare il miglior sistema di trasporto dei materiali all'interno delle aree aziendali.
- D) Una schematizzazione che evidenzia i tempi di consegna di un prodotto, evidenziandone ritardi e anticipi.

0693. In merito alla programmazione è importante verificare il divario tra il risultato raggiunto e l'obiettivo preventivo. Qual è il termine tecnico che definisce questo divario?

- A) Scostamento.
- B) Mancanza.
- C) Margine passivo.
- D) Limite passivo.

0694. Esistono quattro tipi di verifica delle ipotesi causali di uno scostamento tra il risultato raggiunto e l'obiettivo preventivo. La verifica più affidabile prevede il riscontro oggettivo dell'esistenza della causa tramite ispezioni e prove di laboratorio, qual'è il suo nome?

- A) Verifica fisica.
- B) Verifica delle condizioni.
- C) Verifica degli effetti selettivi.
- D) Riprova.

0695. Nell'ambito delle strategie aziendali la sigla ASA è l'acronimo di...

- A) Area strategica d'affari.
- B) Abstract structure analysis.
- C) Acquisizione sicura azionaria.
- D) Apparati di sicurezza attiva.

0696. In base alla redditività del settore e al vantaggio competitivo vengono definiti i diversi livelli di strategia di un'impresa. Quale di questi definisce i settori e il mercato nei quali l'impresa compete ed effettua le scelte di allocazione delle risorse tra le diverse unità di business?

- A) Strategia a livello di corporate o d'impresa.
- B) Strategia a livello di singola attività di business o area strategica di affari (ASA).
- C) Strategia funzionale.
- D) Strategia ad ombrello.

0697. In base alla redditività del settore e al vantaggio competitivo vengono definiti i diversi livelli di strategia di un'impresa. Quale di questi consiste nell'utilizzo specifico di risorse a livello operativo?

- A) Strategia funzionale.
- B) Strategia a livello di singola attività di business o area strategica di affari (ASA).
- C) Strategia ad ombrello.
- D) Strategia a livello di corporate o d'impresa.

0698. In base alla redditività del settore e al vantaggio competitivo vengono definiti i diversi livelli di strategia di un'impresa. Quale di questi determina il comportamento competitivo dell'impresa all'interno del settore o del mercato specifico?

- A) Strategia a livello di singola attività di business o area strategica di affari (ASA).
- B) Strategia funzionale.
- C) Strategia ad ombrello.
- D) Strategia a livello di corporate o d'impresa.

0699. Nell'ambito delle strategie aziendali la sigla RBV è l'acronimo di...

- A) Resource-based view of the firm.
- B) Area strategica di affari.
- C) Record barrier virtual.
- D) Risk-Build-verification.

0700. La limitata capacità normativa (scelta della strategia, indicazioni per il management) e un ragionamento di tipo circolare sono due dei vantaggi della Resource Based view of the firm (RBV). Vero o falso?

- A) Falso, sono dei limiti, non dei vantaggi.
- B) Vero.
- C) Falso, la capacità normativa non ha nulla a che fare con la RBV.
- D) Falso, solo il ragionamento circolare è un vantaggio, mentre la limitata capacità normativa costituisce uno svantaggio.

0701. Nella prospettiva di nuovi modelli di organizzazione, lo sviluppo di canali flessibili di comunicazione, non solo di tipo verticale ma anche laterale, è essenziale al raggiungimento di alte performance aziendali. Vero o falso?

- A) Vero.
- B) Falso, i canali di comunicazione non incidono nello sviluppo dei modelli organizzativi.
- C) Falso, lo sviluppo dei canali di comunicazione incide, ma negativamente sull'evoluzione dei nuovi modelli organizzativi.
- D) Falso, i canali di comunicazione non devono essere né verticali né laterali.



0702. Nell'ambito dei canali flessibili di comunicazione, come si riesce ad agevolare il trasferimento di conoscenze?

- A) Con circuiti di comunicazione più veloci e meno gerarchicizzati.
- B) Con circuiti di comunicazioni più gerarchicizzati.
- C) Pubblicando mensilmente un giornale aziendale.
- D) Investendo molto nel settore della pubblicità.

0703. Cosa definisce la frase seguente? È costituito da un gruppo di imprese in concorrenza tra loro, che producono beni o servizi intercambiabili, e rappresenta l'area competitiva dove l'azienda impiega le proprie risorse.

- A) Il settore.
- B) L'impresa a rete.
- C) La borsa.
- D) La macroimpresa.

0704. Secondo Michael Porter è possibile individuare due tipi di strategia di base: la strategia di costo e la strategia di differenziazione.

- A) Vero.
- B) Falso, questi due modelli di strategia sono teorizzati da Frederick Taylor.
- C) Falso, la strategia di costo non esiste.
- D) Falso, la strategia di differenziazione non esiste.

0705. Secondo Michael Porter, quale strategia stanno seguendo le imprese che hanno come obiettivo quello di fornire un prodotto o un servizio equiparabile a quelli concorrenti ma a un prezzo più basso?

- A) La strategia di costo.
- B) La strategia di differenziazione.
- C) La strategia di focalizzazione.
- D) La strategia di equiparabilità.

0706. Quale affermazione riguardo all'Area Strategica d'Affari (ASA) e il settore è vera?

- A) L'ASA è un sottoinsieme del settore.
- B) Il settore è un sottoinsieme dell'ASA.
- C) L'ASA e il settore sono insiemi equivalenti.
- D) Il settore e l'ASA non sono confrontabili, essendo insiemi di tipologia molto differente.

0707. Quale tipologia di concorrenza è formata da tutti gli operatori che si dedicano alla produzione degli stessi beni o di beni simili e che operano negli stessi segmenti di mercato?

- A) La concorrenza effettiva.
- B) La concorrenza sostitutiva.
- C) La concorrenza potenziale.
- D) Il potere contrattuale dei fornitori e dei clienti.

0708. In riferimento all'ambiente competitivo la concorrenza effettiva...

- A) È formata da tutti gli operatori che si dedicano alla produzione degli stessi beni o di beni simili e che operano negli stessi segmenti di mercato.
- B) È rappresentata dai nuovi entranti nel mercato.
- C) È composta da quei concorrenti che offrono prodotti sostitutivi.
- D) È formata da tutte le aziende che operano nella stessa Nazione indipendentemente dal servizio offerto.

0709. In riferimento all'ambiente competitivo in cui opera un'azienda, come possiamo definire la pressione esercitata, sotto forma di potere contrattuale, sia da parte dei fornitori che da parte dei clienti?

- A) Concorrenza verticale.
- B) Concorrenza orizzontale.
- C) Concorrenza laterale.
- D) Concorrenza strategica.

0710. In riferimento all'ambiente competitivo, se due aziende offrono lo stesso tipo di prodotto, come devono operare nella scelta dei prezzi di vendita?

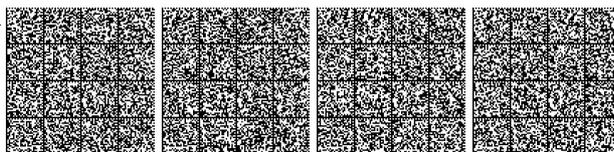
- A) L'azienda che produce il prodotto di maggior qualità impone un prezzo al suo prodotto che determina il prezzo massimo del prodotto di qualità inferiore.
- B) L'azienda che produce il prodotto di minor qualità venderà solo se pone un prezzo maggiore rispetto al concorrente.
- C) Devono imporre un proprio prezzo senza valutare il concorrente ma solo valutando le proprie spese.
- D) L'azienda più piccola che produce il prodotto in larga scala deve vendere a un prezzo maggiore rispetto all'avversario anche se ha un prodotto di qualità inferiore.

0711. In riferimento all'ambiente competitivo in cui opera l'azienda, qual è l'influenza del tasso di redditività?

- A) Alti livelli di redditività di un settore, invogliano imprese esterne ad entrare nel settore in questione.
- B) Il tasso di redditività non influenza le scelte aziendali in riferimento all'ambiente competitivo.
- C) Bassi livelli di redditività di un settore, invogliano imprese esterne ad entrare nel settore in questione.
- D) Alti livelli di redditività di un settore, scoraggiano imprese esterne ad entrare nel settore in questione.

0712. Quale delle seguenti è una delle principali barriere all'entrata che si trovano di fronte imprese che vogliono inserirsi in un nuovo settore?

- A) Il fabbisogno di capitali.
- B) Un elevato tasso di redditività.
- C) L'uscita da quello stesso settore di un concorrente che invece era già presente.
- D) La bassa qualità offerta dai concorrenti già presenti nel settore.



0713. Quale fra questi fattori non è una potenziale barriera di entrata per un'impresa che voglia inserirsi in un nuovo settore?

- A) L'uscita da quello stesso settore di un concorrente che invece era già presente.
- B) Le economie di scala.
- C) Le barriere governative e legali.
- D) Le reazioni dei concorrenti, come un taglio dei prezzi o il potenziamento pubblicitario.

0714. Nell'ambito della competitività tra aziende quale di queste affermazioni riguardanti le competenze distintive è falsa?

- A) Le competenze distintive rappresentano la causa principale dello svantaggio competitivo, e quindi del declino di un'organizzazione.
- B) Le competenze distintive costituiscono un patrimonio unico in quanto difficilmente replicabile da altre aziende, essendo patrimonio distintivo di ciascuna organizzazione.
- C) Le competenze distintive sono le attività che un'organizzazione svolge con maggiore abilità rispetto ai suoi concorrenti.
- D) Le competenze distintive sono le capacità fondamentali attraverso le quali le aziende perseguono performance elevate.

0715. Le capacità fondamentali attraverso le quali le aziende perseguono performance elevate individuabili nelle attività che un'organizzazione svolge con maggiore abilità rispetto ai suoi concorrenti sono definite...

- A) Competenze distintive.
- B) Forze contrattuali.
- C) Forze aziendali.
- D) Cause di successo.

0716. Cosa sono, in organizzazione aziendale, i processi decisionali inclusivi?

- A) Scelte nelle quali è utile, conveniente e necessario allargare la base decisionale mediante il coinvolgimento di un numero più ampio di attori per ottenere consenso.
- B) Scelte attuate dal soggetto economico in vista del raggiungimento del fine aziendale.
- C) Informazioni gestite dall'amministrazione che sceglie di non condividerle con i cittadini.
- D) Ogni atto aziendale che implichi una scelta tra due o più alternative diverse.

0717. Come vengono definite, in organizzazione aziendale, le scelte nelle quali è utile, conveniente e necessario allargare la base decisionale mediante il coinvolgimento di un numero più ampio di attori per ottenere consenso?

- A) Processi decisionali inclusivi.
- B) Processi decisionali selettivi.
- C) Processi decisionali produttivi.
- D) Processi decisionali esclusivi.

0718. In organizzazione aziendale, lo sviluppo dei processi decisionali inclusivi è sintomo del passaggio da un'amministrazione autoritaria a un'amministrazione...

- A) Che prende le decisioni stimolando la partecipazione, l'iniziativa e la corresponsabilità.
- B) Che non riesce a prendere le decisioni di sua competenza.
- C) Che prende le decisioni in modo creativo.
- D) Che prende le decisioni in modo esclusivo.

0719. Quale dei seguenti non è uno strumento decisionale inclusivo?

- A) Conferenza olistica.
- B) Accordi di programma.
- C) Concertazione.
- D) Protocolli d'intesa.

0720. Cosa significa, in organizzazione aziendale, dirigere per obiettivi?

- A) Impostare l'azione manageriale attraverso l'individuazione e il perseguimento di obiettivi specifici, quantificabili tramite indicatori.
- B) Impostare l'azione manageriale attraverso l'individuazione e il perseguimento di obiettivi il più generici possibile.
- C) Dirigere senza seguire obiettivi specifici, nel modo più libero possibile.
- D) Impostare la strategia aziendale avendo esclusivo riguardo alla regolarità contabile dell'azione amministrativa.

0721. Come si definisce in organizzazione aziendale la scelta di impostare l'azione manageriale attraverso l'individuazione e il perseguimento di obiettivi specifici, quantificabili tramite indicatori?

- A) Gestione per obiettivi.
- B) Gestire obiettivamente.
- C) Gestire discrezionalmente.
- D) Gestione per funzioni.

0722. Come viene definito, in organizzazione aziendale, l'insieme delle decisioni e azioni che influenzano un sistema complesso orientandolo verso determinati fini?

- A) Programmazione.
- B) Qualificazione.
- C) Organizzazione.
- D) Valutazione.

0723. In organizzazione aziendale, programmazione e pianificazione sono due concetti distinti?

- A) Sì.
- B) No, l'uno è sinonimo dell'altro.
- C) Il concetto di programmazione non è utilizzato.
- D) Il concetto di pianificazione non è utilizzato.



0724. Com'è definito, in organizzazione aziendale, il raggiungimento dei risultati previsti?

- A) Efficacia.
- B) Efficienza.
- C) Successo.
- D) Pragmaticità.

0725. Com'è definita, in organizzazione aziendale, la capacità di un'organizzazione di realizzare la miglior combinazione dei fattori produttivi?

- A) Efficienza.
- B) Efficacia.
- C) Successo.
- D) Pragmaticità.

0726. Che significato ha, in organizzazione aziendale, la pianificazione strategica?

- A) Definisce la procedura atta ad esprimere in maniera formale l'orientamento strategico e declina le strategie da seguire per raggiungere l'obiettivo aziendale.
- B) Contiene previsioni a medio termine dei problemi concernenti la struttura aziendale.
- C) Concerne programmi relativi al breve periodo.
- D) Verifica gli obiettivi raggiunti nel breve periodo.

0727. Che significato ha, in organizzazione aziendale, la programmazione operativa?

- A) Concerne programmi relativi al breve periodo.
- B) Concerne programmi relativi al lungo periodo.
- C) Concerne la valutazione del personale tecnico.
- D) Concerne la rendicontazione sociale.

0728. In organizzazione aziendale, quale concetto viene usato per definire la procedura atta ad esprimere in maniera formale l'orientamento strategico che declina le strategie da seguire per raggiungere l'obiettivo aziendale?

- A) Pianificazione strategica.
- B) Programmazione tattica.
- C) Programmazione operativa.
- D) Valutazione tecnica.

0729. In organizzazione aziendale, quale concetto viene usato per indicare ciò che concerne i programmi relativi al breve periodo?

- A) Programmazione operativa.
- B) Pianificazione strategica.
- C) Valutazione tecnica.
- D) Rendicontazione sociale.

0730. In organizzazione aziendale, la pianificazione è una fase essenzialmente...

- A) Creativa e innovativa.
- B) Rigida e limitata.
- C) Altamente sequenziale.
- D) Poco utile.

0731. Come viene definita, in organizzazione aziendale, la verifica della formulazione del piano strategico e la corrispondenza tra risultati raggiunti e processo di pianificazione?

- A) Controllo strategico.
- B) Controllo tattico.
- C) Resoconto.
- D) Resoconto operativo.

0732. Com'è denominata la struttura organizzativa che fornisce un servizio di interazione tra amministrazione pubblica e cittadino-utente?

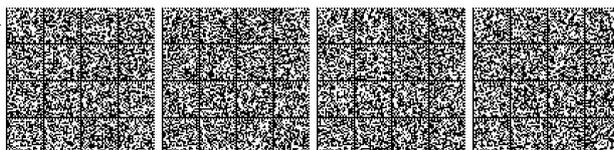
- A) Front-office.
- B) Back-office.
- C) Buying office.
- D) Foreign office.

0733. Cosa si intende per front-office?

- A) Un servizio di interazione tra amministrazione e cittadino-utente.
- B) Una forma di back-office.
- C) La struttura organizzativa dedicata alla predisposizione delle procedure.
- D) Un esercizio di vicinato.

0734. Cosa si intende per back-office?

- A) La struttura organizzativa che sta alle spalle del front-office.
- B) Un servizio di interazione diretta tra amministrazione e cittadino.
- C) L'ufficio reclami.
- D) Un esercizio di vicinato.



0735. Com'è denominata la struttura organizzativa che si occupa delle procedure che consentono l'effettiva erogazione del servizio?

- A) Back-office.
- B) Front-office.
- C) Buying office.
- D) Foreign office.

0736. Nell'ambito delle amministrazioni pubbliche erogatrici di servizi, nel moderno modello della citizenry, chi è al centro del sistema?

- A) Il cittadino-utente.
- B) Il Direttore generale.
- C) Il Presidente.
- D) La donna.

0737. L'insieme delle proprietà di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. È la definizione di...

- A) Qualità.
- B) Efficacia.
- C) Efficienza.
- D) Satisfaction.

0738. Come è denominato il ciclo composto dalle fasi di pianificazione dell'attività, esecuzione del piano, rilevazione e analisi degli scostamenti tra gli standard fissati e i risultati conseguiti e percepiti dal cliente, correzione secondo gli scostamenti rilevati?

- A) Ciclo PDCA.
- B) Ciclo APDC.
- C) Ciclo PADC.
- D) Ciclo CADP.

0739. Lavorare secondo le fasi di: pianificazione dell'attività, esecuzione del piano, rilevazione e analisi degli scostamenti tra gli standard fissati e i risultati conseguiti e percepiti dal cliente, e correzione secondo gli scostamenti rilevati, significa lavorare per breakthrough?

- A) No. Significa lavorare secondo il ciclo PDCA.
- B) Sì.
- C) No. Significa lavorare secondo il ciclo APDC.
- D) No. Significa lavorare secondo il ciclo CADP.

0740. Che cos'è il Quality Management?

- A) Una tecnica di gestione caratterizzata dal ricorso continuo a strumenti che consentono la misurazione e valutazione degli elementi costitutivi dei prodotti e servizi e dei giudizi espressi dai destinatari.
- B) Una tecnica di gestione caratterizzata dall'elevata qualità del management impegnato.
- C) Una tecnica di misurazione della qualità basata sul confronto tra processi/servizi del proprio ente con quelle dell'ente migliore operante nel medesimo settore.
- D) Una tecnica di gestione del personale e di sviluppo delle risorse umane.

0741. Quali sono gli elementi fondamentali che condizionano il giudizio dell'utenza sulla prestazione di un servizio?

- A) La validità tecnica del servizio prestato, il tempo di intervento e il rapporto interattivo tra organizzazione ed utente.
- B) Esclusivamente la cortesia e la sensibilità del personale addetto.
- C) Solo i tempi di intervento.
- D) Solo le caratteristiche tecniche del servizio stesso.

0742. La validità tecnica del servizio prestato, il tempo di intervento e il rapporto interattivo tra organizzazione ed utente sono...

- A) Gli elementi fondamentali che condizionano il giudizio dell'utenza sulla prestazione di un servizio.
- B) Gli elementi di valutazione della leadership.
- C) I criteri di certificazione degli Organismi di Certificazione.
- D) Criteri di valutazione della produzione.

0743. Nell'ambito della gestione della qualità, cosa si intende per company wide quality control?

- A) Letteralmente s'intende "controllo di qualità su tutta l'impresa". Esprime il concetto di qualità totale.
- B) Letteralmente s'intende "società addetta al controllo della qualità totale".
- C) Il controllo di qualità sulle società multinazionali.
- D) Le prove di resistenza sui materiali.

0744. La percezione dell'utente di avere speso bene il proprio denaro avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile rispetto alla realtà ambientale in cui vive, è tipicamente rilevabile con un'indagine di notorietà?

- A) No, è rilevabile con la customer satisfaction.
- B) Sì.
- C) No, è rilevabile solo con un sondaggio di opinione.
- D) No, non è rilevabile con nessuna indagine.



0745. Nella teoria organizzativa della qualità totale, tutto il personale deve essere...

- A) Responsabilizzato e coinvolto nel processo di qualità.
- B) Controllato strettamente sul rispetto delle norme.
- C) Incentivato ad aumentare i livelli di produzione.
- D) Diviso in gruppi di ascolto.

0746. La percezione dell'utente di avere speso bene il proprio denaro avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile rispetto alla realtà ambientale in cui vive, è rilevabile con..

- A) L'indagine di customer satisfaction.
- B) L'indagine di notorietà.
- C) Il sondaggio di opinione.
- D) Nessuna indagine.

0747. Nell'ambito della gestione della qualità, che cosa sono gli Odc?

- A) Sono "Organismi di certificazione", che garantiscono che l'azienda operi nel pieno rispetto delle norme, ad esempio delle ISO 9000.
- B) Sono "Organismi di controllo" interno, ossia strutture amministrative interne.
- C) Sono le associazioni di professionisti addetti al controllo dei conti.
- D) Sono Operatori dedicati alla cernita dei pezzi difettosi.

0748. Nell'ambito della gestione della qualità, cosa sono i "circoli di qualità"?

- A) Sono gruppi di lavoratori che su base spontanea si trovano periodicamente per analizzare i problemi e trovare le soluzioni.
- B) Sono gruppi di esperti esterni all'azienda che vengono periodicamente consultati per analizzare i problemi e trovare le soluzioni.
- C) Sono gruppi di cittadini che su base spontanea si trovano periodicamente per analizzare i problemi e trovare le soluzioni.
- D) Sono circoli sociali ben funzionanti.

0749. Nell'ambito della gestione della qualità, che cosa è il benchmarking?

- A) È una tecnica di misurazione della qualità basata sul confronto tra processi/servizi del proprio ente con quelli dell'ente migliore operante nel medesimo settore.
- B) È un metodo per identificare gli attributi di un servizio che condizionano i consumatori nelle decisioni di acquisto.
- C) È una tecnica di misurazione della qualità basata su questionari anonimi.
- D) È una metodologia di rilevazione completa che definisce tutte le modalità in cui deve essere condotta un'indagine.

0750. È corretto affermare che il benchmarking è una tecnica di misurazione della qualità basata sul confronto tra qualità erogata e qualità percepita dall'utente del servizio erogato?

- A) No. È una tecnica di misurazione della qualità basata sul confronto tra processi/servizi del proprio ente con quelli dell'ente migliore operante nel medesimo settore.
- B) Sì.
- C) Sì, ed è sinonimo di customer satisfaction.
- D) Sì, anche se è di scarsa diffusione.

0751. Nell'ambito della gestione della qualità, in base alle indicazioni della European Foundation for Quality Management, cosa si intende per autovalutazione?

- A) Un'analisi esauriente, sistematica e periodica delle attività e dei risultati di un'organizzazione.
- B) La misurazione dell'efficienza gestionale.
- C) La misurazione della soddisfazione del personale.
- D) La somministrazione di questionari anonimi tra il personale.

0752. Nell'ambito della gestione della qualità, in base alle indicazioni della European Foundation for Quality Management, come si definisce l'analisi esauriente, sistematica e periodica - da parte di un'organizzazione - delle sue attività e dei suoi risultati?

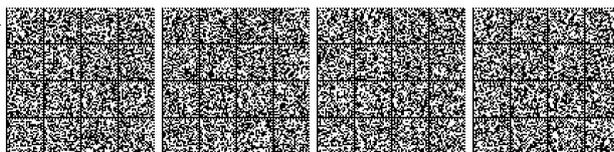
- A) Autovalutazione.
- B) Autoselezione.
- C) Auto-performance.
- D) Auto-motivazione.

0753. Nell'ambito della gestione della qualità, che cosa è il Common Assessment Framework (CAF)?

- A) Uno strumento per la gestione della qualità realizzato per favorire l'introduzione dell'autovalutazione e della cultura della qualità nelle amministrazioni pubbliche della UE.
- B) Un metodo per identificare gli attributi di un servizio che condizionano i consumatori nelle decisioni di acquisto.
- C) Uno strumento che assicura ai clienti che l'azienda opera nel pieno rispetto delle norme ISO 9000.
- D) Una tecnica di misurazione della qualità basata sul confronto tra processi/servizi del proprio ente con quelli dell'ente migliore operante nel medesimo settore.

0754. Secondo Albert Hirschman, il cittadino-utente insoddisfatto di un servizio pubblico ricorre tipicamente all'exit o alla voice?

- A) Alla voice.
- B) All'exit.
- C) Né alla voice né all'exit.
- D) Indifferentemente, dal momento che sono sinonimi.



0755. Secondo Albert Hirschman, il consumatore insoddisfatto di un servizio prestato da un'impresa privata ricorre tipicamente all'exit o alla voice?

- A) All'exit.
- B) Alla voice.
- C) Né alla voice né all'exit.
- D) Indifferentemente, dal momento che sono sinonimi.

0756. Il modello delle 5P, modello di riferimento per la gestione della qualità dei servizi, si fonda su 5 macrofasi operative:

- A) Qualità prevista, progettata, prestata, percepita e paragonata.
- B) Qualità partecipata, pubblica, politica, prestazionale e pilotata.
- C) Qualità partecipata, pubblica, politica, di processo e di principio.
- D) Il modello è delle 4P, non delle 5P.

0757. Nell'ambito della gestione della qualità, le macrofasi operative "Qualità prevista, progettata, prestata, percepita e paragonata" identificano quale modello?

- A) Il modello delle 5P.
- B) Il modello della performance.
- C) Il modello della customer satisfaction.
- D) Nessun modello.

0758. "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia". Di quale norma ISO si tratta?

- A) ISO 9000.
- B) ISO 9001.
- C) ISO 9004.
- D) ISO 19011.

0759. La norma ISO 9000 che cosa riguarda?

- A) "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia".
- B) "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti".
- C) "Sistemi di gestione per la performance".
- D) "Sistemi di gestione per il benessere organizzativo".

0760. "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti". Di quale norma ISO si tratta?

- A) ISO 9001.
- B) ISO 9000.
- C) ISO 9004.
- D) ISO 19011.

0761. La norma ISO 9001 che cosa riguarda?

- A) "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti".
- B) "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti".
- C) "Sistemi di gestione per la performance".
- D) "Sistemi di gestione per il benessere organizzativo".

0762. "Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni". Di quale norma ISO si tratta?

- A) ISO 9004.
- B) ISO 9000.
- C) ISO 9001.
- D) ISO 19011.

0763. La norma ISO 9004 che cosa riguarda?

- A) "Sistemi di gestione per la qualità: linee guida per il miglioramento delle prestazioni".
- B) "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia".
- C) "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti".
- D) "Sistemi di gestione per la qualità: processi".

0764. "Linee guida sul controllo di sistemi di gestione di qualità, ambientale e sicurezza delle informazioni". Di quale norma ISO si tratta?

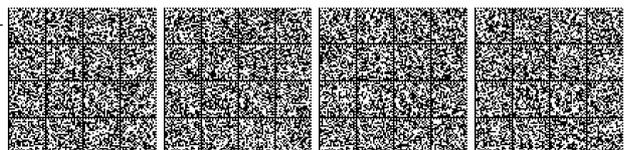
- A) ISO 19011.
- B) ISO 9000.
- C) ISO 9001.
- D) ISO 9004.

0765. La norma ISO 19011 che cosa riguarda?

- A) "Linee guida sul controllo di sistemi di gestione di qualità, ambientale e sicurezza delle informazioni".
- B) "Sistemi operativi".
- C) "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia".
- D) "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti".

0766. La norma ISO che "ha lo scopo di fornire una guida per il miglioramento dei sistemi di gestione per il miglioramento delle prestazioni e il raggiungimento dell'eccellenza nelle organizzazioni" è la...

- A) ISO 9004:2000.
- B) ISO 9000.
- C) ISO 9001.
- D) ISO 19011.



0767. La norma ISO 9004:2000 che cosa riguarda?

- A) "Ha lo scopo di fornire una guida per il miglioramento dei sistemi di gestione per il miglioramento delle prestazioni e il raggiungimento dell'eccellenza nelle organizzazioni".
- B) "Sistemi di gestione per la qualità totale".
- C) "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia".
- D) "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti".

0768. La norma ISO che "ha lo scopo di stabilire i requisiti del sistema di gestione per la qualità che devono essere soddisfatti quando un'organizzazione, di qualsiasi tipo e dimensione, deve dimostrare al cliente o all'organismo di certificazione la propria capacità di fornire prodotti/servizi conformi", è la

- A) ISO 9001:2000.
- B) ISO 9000.
- C) ISO 9004.
- D) ISO 19011.

0769. La norma ISO 9001:2000 che cosa riguarda?

- A) "Ha lo scopo di stabilire i requisiti del sistema di gestione per la qualità che devono essere soddisfatti quando un'organizzazione, di qualsiasi tipo e dimensione, deve dimostrare al cliente o all'organismo di certificazione la propria capacità di fornire prodotti/servizi conformi".
- B) "Sistemi di gestione per la qualità totale".
- C) "Sistemi di gestione per la qualità: requisiti".
- D) "Sistemi di gestione per la qualità: fondamenti e terminologia".

0770. Per le norme ISO 9000:2000, il prodotto è...

- A) Il risultato di un processo.
- B) Il risultato della produzione industriale.
- C) Un oggetto.
- D) Un insieme di elementi.

0771. Per le norme ISO 9000:2000, il processo è...

- A) L'insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
- B) L'insieme delle unità organizzative.
- C) La capacità di soddisfare le esigenze espresse ed implicite del cliente.
- D) La capacità di rilevare la percezione del cliente di aver speso bene il proprio denaro avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile rispetto alla realtà in cui vive.

0772. È corretto affermare che per le norme ISO 9000:2000 il prodotto è il risultato della produzione?

- A) No, è il risultato di un processo.
- B) No, è un bene mobile non registrato.
- C) No, è un oggetto.
- D) No, è un insieme di elementi.

0773. Per le norme ISO 9000:2000, il processo è l'insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita?

- A) Sì.
- B) No, è la capacità di rilevare le esigenze espresse ed implicite del cliente.
- C) No, è la capacità di soddisfare le esigenze espresse ed implicite del cliente.
- D) No, è la capacità di rilevare la percezione del cliente di aver speso bene il proprio denaro avendo ottenuto, in proporzione alle sue aspettative, il massimo possibile rispetto alla realtà in cui vive.

0774. Per le norme ISO 9000:2000, un'organizzazione è...

- A) Un insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
- B) Un insieme di persone che condividono gli stessi obiettivi.
- C) Un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
- D) Un insieme di attività anche non correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

0775. Per le norme ISO 9000:2000, un'organizzazione è un insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita?

- A) No, è un insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni.
- B) No, è un insieme di persone che condividono gli stessi obiettivi.
- C) Sì.
- D) No, è un insieme di attività anche non correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.

0776. Per le norme ISO 9000:2000, il cliente...

- A) Può essere interno o esterno all'organizzazione.
- B) È solo esterno all'organizzazione.
- C) È solo interno all'organizzazione.
- D) Non può mai essere una persona fisica.

0777. Per le norme ISO 9000:2000, il cliente può essere sia interno che esterno all'organizzazione?

- A) Sì.
- B) No, è solo esterno all'organizzazione.
- C) No, è solo interno all'organizzazione.
- D) Le norme ISO 9000:2000 menzionano esclusivamente il fornitore.



0778. Per le norme ISO 9000:2000, il miglioramento continuo è...

- A) L'attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.
- B) L'attività di produzione volta ad eliminare i difetti di fabbricazione.
- C) L'attività di misurazione della qualità basata sul confronto tra processi/servizi del proprio ente con quelle dell'ente migliore operante nel medesimo settore.
- D) L'attività coordinata per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione.

0779. Per le norme ISO 9000:2000, il miglioramento continuo è l'attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti?

- A) Sì.
- B) No, è l'attività di produzione volta ad eliminare i difetti di fabbricazione.
- C) No, è l'attività di misurazione della qualità basata sul confronto tra processi/servizi del proprio ente con quelle dell'ente migliore operante nel medesimo settore.
- D) No, è l'attività coordinata per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione.

0780. Per le norme ISO 9000:2000, un requisito è...

- A) Un'esigenza o aspettativa che può essere espressa ma che è generalmente implicita o cogente.
- B) Un parametro di verifica della qualità di un servizio.
- C) L'insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
- D) La capacità di fornire beni/servizi conformi.

0781. È corretto affermare che, per le norme ISO 9000:2000, un requisito è la capacità di fornire beni/servizi conformi?

- A) No, è un'esigenza o aspettativa che può essere espressa ma che è generalmente implicita o cogente.
- B) No, è un parametro di verifica della qualità di un servizio.
- C) No, è l'insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita.
- D) Sì.

0782. La norma UNI EN ISO 9000:2000, nel punto 0.2 stabilisce gli otto basilari principi di gestione. Quali sono?

- A) Orientamento al cliente, leadership, coinvolgimento del personale, approccio per processi, approccio sistemico alla gestione, miglioramento continuo, decisioni basate sui dati di fatto, rapporti di reciproco beneficio con i fornitori.
- B) Orientamento al cliente, leadership, coinvolgimento del personale, prestazioni di qualità, responsabilizzazione del personale, zero disservizi, coerenza, efficacia.
- C) Approccio per processi, approccio sistemico alla gestione, miglioramento continuo, mobilitazione, zero disservizi, performance di qualità, azioni efficaci, prevenzione.
- D) Decisioni basate sui dati di fatto, rapporti di reciproco beneficio con i fornitori, zero disservizi, performance di qualità, responsabilizzazione del personale, coerenza, efficacia.

0783. In ambito della gestione della qualità, che cos'è il breakthrough?

- A) Il miglioramento sostanziale e radicale di una prestazione rilevante al punto di evidenziare una marcata discontinuità rispetto alle precedenti performance.
- B) L'obiettivo di eliminare i disservizi con un'attività di prevenzione e un'azione pronta ed efficace.
- C) La completa responsabilizzazione dell'individuo lavoratore al fine di utilizzare al massimo le sue potenzialità.
- D) Il sistema che ritiene importante l'intervento del singolo lavoratore che può così collaborare proponendo nuove idee.

0784. In ambito della gestione della qualità, che cos'è l'empowerment?

- A) La completa responsabilizzazione dell'individuo lavoratore al fine di utilizzare al massimo le sue potenzialità.
- B) Il miglioramento sostanziale e radicale di una prestazione rilevante al punto di evidenziare una marcata discontinuità rispetto alle precedenti performance.
- C) L'obiettivo di eliminare i disservizi con un'attività di prevenzione e un'azione pronta ed efficace.
- D) Una tecnica operativa che trasforma gli obiettivi in risultati, basandosi su alcuni concetti-guida quali la coerenza, l'efficacia e la mobilitazione.

0785. È corretto affermare che, in ambito della gestione della qualità, il breakthrough è la completa responsabilizzazione dell'individuo lavoratore al fine di utilizzare al massimo le sue potenzialità?

- A) No, è il miglioramento sostanziale e radicale di una prestazione rilevante al punto di evidenziare una marcata discontinuità rispetto alle precedenti performance.
- B) No, è l'obiettivo di eliminare i disservizi con un'attività di prevenzione e un'azione pronta ed efficace.
- C) Sì.
- D) No, è il sistema che ritiene importante l'intervento del singolo lavoratore che può così collaborare proponendo nuove idee.

0786. In ambito della gestione della qualità, l'empowerment è la completa responsabilizzazione dell'individuo lavoratore al fine di utilizzare al massimo le sue potenzialità?

- A) Sì.
- B) No. È il miglioramento sostanziale di una prestazione rilevante al punto di evidenziare una marcata discontinuità rispetto alle precedenti performance.
- C) No. È l'obiettivo di eliminare i disservizi con un'attività di prevenzione e un'azione pronta ed efficace.
- D) No. È la tecnica operativa che trasforma gli obiettivi in risultati, basandosi su alcuni concetti-guida quali la coerenza, l'efficacia e la mobilitazione.

