

Le origini del sistema Qualità

Dopo aver studiato quanto fatto durante l'anno, rispondi alle seguenti domande

*Campo obbligatorio

1. Nome e Cognome *

2. Quale, tra le affermazioni che seguono relative alla qualità, è secondo te la più corretta *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Il termine Qualità significa alte prestazioni
- ☐ Il termine Qualità significa bontà del prodotto
- ☐ La qualità riguarda unicamente i prodotti
- ☐ Qualità significa soprattutto capacità di soddisfare le esigenze del cliente
- ☐ Qualità significa rispetto rigoroso delle norme relative

3. Da chi è determinata, in pratica, la qualità di un prodotto o servizio quando si ha un monopolio? *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Dai clienti
- ☐ Da chi dirige l'azienda che offre il prodotto/servizio
- ☐ Dalle organizzazioni di categoria
- ☐ Dal responsabile della qualità dell'azienda
- ☐ Dal personale dell'azienda

4. Spiega che cos'è Total Quality Management e in che anni si è sviluppato *

5. I concetti di Assicurazione della Qualità traggono origine da... *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ L'artigianato, perchè ha la necessità di comprendere appieno le esigenze del cliente
- ☐ Nella produzione di serie dalla necessità di realizzare grandi quantità di prodotti a basso costo ed elevata qualità
- ☐ dalla necessità di fare "bene subito", legata alla realizzazione delle grandi opere
- ☐ Dalla necessità di assicurare i clienti della rispondenza dei prodotti forniti a tutti i requisiti di legge
- ☐ dalle esigenze legali, derivanti dai contratti assicurativi

6. A quali aspetti punta il Total Quality Management **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ al prezzo basso del prodotto
- ☐ alla soddisfazione del cliente
- ☐ alla soddisfazione degli operai che producono il prodotto
- ☐ al miglioramento continuo
- ☐ alla fidelizzazione del cliente
- ☐ all'addestramento degli operai/operatori
- ☐ a tutti i processi aziendali
- ☐ al coinvolgimento solo dei venditori
- ☐ al coinvolgimento di tutta l'organizzazione

7. Spiega in maniera chiara le tre tipologie di qualità che coinvolgono il Cliente *

8. Indica tra le seguenti affermazioni quali si riferiscono al concetto di Sistema Qualità **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ la qualità è l'assenza di difetti
- ☐ la Qualità finale associata ad un prodotto o servizio è la moltiplicazione della qualità di tutti i fattori che costituiscono quel prodotto o servizio
- ☐ Per il Sistema Qualità ogni processo o fase deve fare attenzione alla qualità e puntare al massimo risultato
- ☐ Basta che un fattore sia di qualità e il prodotto o servizio finale sarà di qualità
- ☐ Il fattore più importante è l'assenza di difetti
- ☐ Il livello di qualità è deciso da chi produce il bene o il servizio
- ☐ Basta che un fattore non sia di qualità e il prodotto o servizio finale non sarà di qualità

9. Leggi attentamente l'esempio sottostante e poi indica di quale tipo di Qualità si sta parlando

Paola ha comprato un nuovo asciugacapelli da viaggio. Al negozio aveva espressamente chiesto che fosse compatto e molto efficiente, perchè lo userà soprattutto nei suoi viaggi all'estero. Il commesso le ha dato un nuovo prodotto, appena arrivato in negozio, ad un buon prezzo. Quando arriva a casa trova all'interno della confezione anche una serie di adattatori di prese elettriche, con un biglietto che riporta la seguente scritta : "Per usare il tuo asciugacapelli ovunque, senza brutte sorprese!" Paola sorride fra sè, ricordando l'episodio che aveva quasi dimenticato in cui a Londra il suo vecchio asciugacapelli era inutilizzabile perchè le prese al muro erano diverse dalla sua. Quella volta aveva dovuto spendere un sacco di soldi per un adattatore! Tutti gli elettrodomestici da viaggio dovrebbero avere questa dotazione inclusa nel prezzo!!!

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Qualità Percepita
- ☐ Qualità Attesa
- ☐ Qualità Latente

10. Quali innovazioni tra quelle elencate sono state introdotte negli anni 2000 rispetto al concetto di qualità *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ qualità come eliminazione dei difetti
- ☐ qualità nei processi produttivi
- ☐ qualità nelle condizioni dei lavoratori inseriti nei processi produttivi
- ☐ qualità nei clienti
- ☐ qualità nello smaltimento del prodotto
- ☐ qualità nelle materie prime
- ☐ qualità nel rispetto dell'ambiente

11. Nel mondo attuale dove ci sono più prodotti/servizi che clienti, cosa assicura una buona gestione della qualità sul prodotto o servizio erogato? *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ risparmio sulla produzione
- ☐ la competitività dell'azienda
- ☐ l'aumento dei clienti
- ☐ niente

12. Definizione di ISO *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Istituto Superiore Organizzato
- ☐ International Standard Organisation
- ☐ International Superquality Organisation



La Qualità

Dopo aver studiato quanto fatto durante l'anno, rispondi alle seguenti domande

***Campo obbligatorio**

1. Nome e Cognome *

2. Quale, tra le affermazioni che seguono relative alla qualità, è secondo te la più corretta *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Il termine Qualità significa alte prestazioni
- ☐ Il termine Qualità significa bontà del prodotto
- ☐ La qualità riguarda unicamente i prodotti
- ☐ Qualità significa soprattutto capacità di soddisfare le esigenze del cliente
- ☐ Qualità significa rispetto rigoroso delle norme relative

3. A quali aspetti punta il Total Quality Management *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ al prezzo basso del prodotto
- ☐ alla soddisfazione del cliente
- ☐ alla soddisfazione degli operai che producono il prodotto
- ☐ al miglioramento continuo
- ☐ alla fidelizzazione del cliente
- ☐ all'addestramento degli operai/operatori
- ☐ a tutti i processi aziendali
- ☐ al coinvolgimento solo dei venditori
- ☐ al coinvolgimento di tutta l'organizzazione

4. Spiega in maniera chiara cosa è la Qualità Attesa, la Qualità Percepita e la Qualità Latente *

5. Quali innovazioni tra quelle elencate sono state introdotte negli anni 2000 rispetto al concetto di qualità **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ qualità come eliminazione dei difetti
- ☐ qualità nei processi produttivi
- ☐ qualità nelle condizioni dei lavoratori inseriti nei processi produttivi
- ☐ qualità nei clienti
- ☐ qualità nello smaltimento del prodotto
- ☐ qualità nelle materie prime
- ☐ qualità nel rispetto dell'ambiente

6. Nel mondo attuale dove ci sono più prodotti/servizi che clienti, cosa assicura una buona gestione della qualità sul prodotto o servizio erogato? **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ risparmio sulla produzione
- ☐ la competitività dell'azienda
- ☐ l'aumento dei clienti
- ☐ niente

7. Definizione di ISO **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Istituto Superiore Organizzato
- ☐ International Standard Organisation
- ☐ International Superquality Organisation

8. Secondo la norma ISO, cos'è un prodotto? **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Un prodotto è il risultato di un processo
- ☐ Un prodotto è qualcosa che si compra
- ☐ Un prodotto è il risultato di una moltiplicazione

9. Secondo la norma ISO, cos'è un processo? **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Il processo è quando si va davanti ad un tribunale
- ☐ Per processo si intende una serie di passaggi correlati tra loro che trasformano gli elementi in ingresso in elementi in uscita
- ☐ Per processo si intendono le azioni mirate alla progettazione di un prodotto

10. La qualità di un prodotto è strettamente legata a... **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ alle caratteristiche percepite dal cliente
- ☐ la marca del prodotto
- ☐ la durata del prodotto
- ☐ Le scelte fatte durante la progettazione del prodotto

11. La qualità di un prodotto **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ si misura attraverso il numero di pezzi venduti
- ☐ è legata al suo prezzo, più costa più è di qualità
- ☐ si basa sulla pubblicità
- ☐ è data dal grado in cui le caratteristiche del prodotto soddisfano i requisiti

12. Secondo la normativa ISO che cos'è un sistema? **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ E' una azienda molto grande
- ☐ E' un'operazione complessa
- ☐ E' un insieme di elementi correlati e interagenti

indica se le seguenti affermazioni sono vere o false:**13. Un prodotto di qualità ha un prezzo alto ****Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Vero
- ☐ Falso

14. Un prodotto di qualità è sinonimo di un sistema di qualità **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Vero
- ☐ Falso

15. Se un sistema è di qualità, anche il prodotto che deriva dal sistema sarà di qualità **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Vero
- ☐ Falso

16. Un prodotto di bassa qualità può essere il risultato di un sistema di alta qualità **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Vero
- ☐ Falso

17. Se un prodotto è di qualità è più competitivo **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Vero
- ☐ Falso

18. Il Sistema di Gestione della Qualità è **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Gestire la qualità con dei software particolari
- ☐ L'insieme di regole per definire un prodotto di qualità
- ☐ Sil sistema per gestire, guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

19. Quanti sono i principi sui quali si fonda tutta la normativa ISO? **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ 16
- ☐ 10
- ☐ 8

20. Tra i principi su cui si basa la normativa sulla qualità, qual'è secondo te quello che ha più attinenza con il servizio di post-vendita?

21. La leadership è uno dei principi della qualità. Spiega il perchè

22. Per puntare ad un miglioramento continuo è efficace applicare lo schema che prevede: **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Pianificazione, Attuazione, Verifica, Correzione
- ☐ Pianificazione, Correzione, Vendita
- ☐ Produzione, Vendita, Riciclo
- ☐ Progettazione, Pianificazione, Produzione, Post-Vendita

23. Qual'è il principio alla base della qualità che utilizza la formula "win-win" *

24. Perché secondo te il "Coinvolgimento delle persone" è uno dei principi su cui si fondano le normative sulla qualità?

25. Scegli tra i seguenti elementi quelli che fanno parte dei principi su cui si fonda la normativa sulla qualità *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ Rapporti di reciproco beneficio con i clienti
- ☐ Ridurre le spese
- ☐ Leadership
- ☐ Orientamento a prezzo
- ☐ Orientamento al cliente
- ☐ Aumentare i guadagni
- ☐ Rapporto costi/benefici
- ☐ Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori
- ☐ Miglioramento continuo

26. Scrivi i principi che non sono indicati all'interno dell'elenco precedete *

27. Scegli uno dei principi a piacere e spiegallo in maniera dettagliata *

Powered by



Segnaletica della sicurezza sul posto di lavoro

Dopo aver studiato quanto fatto durante l'anno, rispondi alle seguenti domande

***Campo obbligatorio**

1. Nome e cognome *

2. Indica tra le seguenti regole quelle che devono essere applicate quando si utilizzano i cartelli sulla sicurezza nei luoghi di lavoro *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ cartelli con messaggi discordanti non possono mai essere messi nello stesso ambiente di lavoro
- ☐ i cartelli devono essere messi a debita distanza l'uno dall'altro, in modo da essere chiari e comprensibili
- ☐ cartelli con messaggi discordanti possono essere messi nello stesso luogo, ma su pareti diverse
- ☐ I cartelli possono essere collocati molto vicini gli uni agli altri, in modo da risparmiare spazio
- ☐ Tutti i cartelli devono essere collocati sulla stessa parte all'interno della stanza
- ☐ i cartelli devono essere sempre ben visibili e accessibili a chiunque utilizzi quel luogo di lavoro

3. I cartelli triangolari nella segnaletica sulla sicurezza indicano: *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ un suggerimento
- ☐ un avvertimento
- ☐ la precedenza
- ☐ un pericolo
- ☐ un obbligo
- ☐ un divieto

4. Quale tra questi segnali indica un pericolo a causa di movimentazione carichi pesanti dall'alto *

Contrassegna solo un ovale.



☐ Opzione 2



☐ Opzione 3



☐ Opzione 1

5. il seguente segnale indica *



Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Linea telefonica per emergenze mediche
- ☐ Linea telefonica in caso di incendio
- ☐ Linea telefonica per il pubblico
- ☐ Vietato telefonare

6. I cartelli rotondi di colore bianco e rosso indicano **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ obbligo
- ☐ divieto
- ☐ avvertimento
- ☐ pericolo

7. Per indicare il punto di raccolta in caso di incendio, quale dei seguenti segnali viene usato? **Contrassegna solo un ovale.*☐ Opzione 3☐ Opzione 1☐ Opzione 2☐ Opzione 4

8. segna tra i seguenti segnali quali invitano le persone a prestare attenzione: **Seleziona tutte le voci applicabili.*☐ Opzione 6☐ Opzione 1☐ Opzione 4☐ Opzione 2☐ Opzione 3☐ Opzione 5**9. i cartelli con lo sfondo rosso e di forma quadrata stanno ad indicare: ****Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ l'ubicazione dei dispositivi medici
- ☐ l'ubicazione dei dispositivi anti incendio
- ☐ sono segnali che indicano pericolo
- ☐ sono segnali che indicano obbligo

10. Tutti i cartelli che indicano un obbligo sono **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ azzurri e di forma rettangolare
- ☐ rossi e di forma quadrata
- ☐ verdi e di forma rotonda
- ☐ azzurri e di forma rotonda

11. La segnaletica usata per indicare l'obbligo di indossare qualsiasi dispositivo di protezione individuale è **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ quadrata, azzurra e bianca
- ☐ rotonda, verde e bianca
- ☐ rotonda, bianca e rossa
- ☐ triangolare, azzurra e bianca
- ☐ quadrata, azzurra e bianca
- ☐ nessuna di queste

12. Il significato del seguente cartello è **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ attenzione bassa tensione
- ☐ divieto di usare apparecchiatura elettrica
- ☐ attenzione materiale elettrico
- ☐ attenzione alta tensione
- ☐ attenzione fulmini

13. Il seguente segnale indica *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ vietato Fumare
- ☐ vietato usare fiamme libere
- ☐ vietato fumare e usare fiamme libere
- ☐ vietato utilizzare fiammiferi

14. La segnaletica usata per indicare un uscita di sicurezza è: *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ a sfondo verde e con forma quadrata o rettangolare
- ☐ di colore rosso e a forma rotonda
- ☐ di colore verde e a forma rotonda
- ☐ di colore azzurro e di forma rettangolare o quadrato
- ☐ una croce bianca su sfondo verde

15. i cartelli utilizzati per la sicurezza sul lavoro quali forme geometriche hanno? *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ ovale
- ☐ esagonale
- ☐ rettangolare
- ☐ triangolare
- ☐ rotonda
- ☐ quadrata
- ☐ qualsiasi forma

16. Quali sono i colori tipici utilizzati nella segnaletica della sicurezza sul lavoro *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ bianco nero azzurro
- ☐ rosso verde blu
- ☐ rosso giallo azzurro verde
- ☐ giallo verde bianco rosso
- ☐ rosso bianco blu

17. Il seguente cartello *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ fa parte dei cartelli che indicano un pericolo
- ☐ obbliga ad indossare le cinture di sicurezza
- ☐ suggerisce che sarebbe opportuno legarsi
- ☐ indica che le persone devono essere libere di muoversi
- ☐ fa parte dei cartelli che indicano un obbligo
- ☐ suggerisce di indossare i dispositivi anticaduta
- ☐ obbliga ad indossare i dispositivi anti caduta

18. I cartelli che danno indicazioni per il salvataggio e la messa in sicurezza delle persone sono *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Rotondi con sfondo verdi
- ☐ di forma quadrata con figure di colore verde
- ☐ di forma quadrata con figure di colore rosso
- ☐ Verdi con forma triangolare
- ☐ a sfondo giallo, figure verdi e di forma quadrata

Powered by

