

به نام خدا

نمونه سوال پودمان ۴ مدیریت تولید – رنجبر

۱- تعریف کیفیت را بیان کنید ؟

جواب : کیفیت مجموعه ویژگی های کالا یا خدمات است که بتواند نیاز مشتریان را برآورده کند .

۲- کدام گزینه مفهوم کیفیت از دیدگاه تولید کننده را بیان میکند ؟

الف : قیمت ب : هزینه ها ج : تطابق با مشخصه ها د : ب و ج صحیح است .

جواب : د

۳- در چه صورت تولید کننده نمیتواند محصول با کیفیتی را ارائه دهد ؟

جواب : ۱- مواد اولیه تولید مرغوب نباشد ۲- به کارگران آموزش صحیح داده نشود ۳- ماشین آلات و تکنولوژی استاندارد نباشند.

۴- از نظر تولید کننده در یک کارخانه یا کارگاه ، کیفیت باید در کدام موارد رعایت شود ؟

الف : نوع طراحی فرآیند تولید ب : روش های کنترل کیفی ج : سطح عملکرد تجهیزات و ماشین آلات د : همه موارد

جواب : د

۵- مشخصه های کیفیت بالای یک محصول را بنویسید ؟

جواب : ۱- زیبایی ۲- عملکرد ۳- ایمنی ۴- دوام و قابلیت اطمینان ۵- تطابق با استانداردها

۶- مشخصه های کیفیت بالای خدمات را بنویسید ؟

جواب : ۱- زمان تحویل ۲- ثبات ۳- پاسخگویی ۴- سهولت و راحتی ۵- کامل بودن

۷- منظور از ثبات در ارائه خدمات چیست ؟

جواب : یعنی در همه زمان ها خدمات یکسانی به متقاضیان ارائه شود . مثال : آژانس های مسافرتی که شبانه روز فعالیت میکنند .

۸- منظور از کامل بودن ارائه خدمت چیست ؟

جواب : یعنی مطابق بودن آنچه مشتری درخواست کرده و خدمتی که به او ارائه شده است . مثال : در خرید اینترنتی کالا دقیقاً مطابق با درخواست مشتری باشد .

۹- مشخصه های کیفیت بالای خدمات برای شغل بهوشکاری را بنویسید و برای هرکدام مثال بزنید ؟

جواب : ۱- زمان تحویل (مثال : انجام دادن جوشکاری کار مربوطه در زمان توافق شده) ۲- ثبات (مثال : انجام دادن کار در همه زمان ها و تعطیل نکردن بی موقع کار) ۳- پاسخگویی (مثال : اگر محل جوش نشتی داشت و خسارت به بارآمد باید پاسخگوی مشتری باشیم) . ۴- سهولت و راحتی (مثال : در دسترس بودن در زمان های کاری و پاسخ دادن به تلفن مشتری) ۵- کامل بودن (مثال : انجام دادن جوشکاری طبق چیزی که درخواست میدهد) .

۱۰- برفی از ابزارهای اندازه گیری کیفیت را نام ببرید ؟

جواب : ۱- کولیس و خط کش ۲- دستگاه اندازه گیری PH ، حاصلخیزی و دمای خاک ۳- دستگاه تست بتن

۱۱- مشخصه های کمی و کیفی را تعریف نموده و برای هرکدام دو مثال بزنید .

جواب : مشخصه های کمی مواردی هستند که قابل اندازه گیری باشند . مانند قطر ، حجم ، وزن و ...

مشخصه های کیفی یا وصفی مواردی هستند که قابل توصیف هستند و قابل اندازه گیری نیستند . مانند رنگ ، بو ، طعم

۱۲- جدول زیر را کامل کنید .

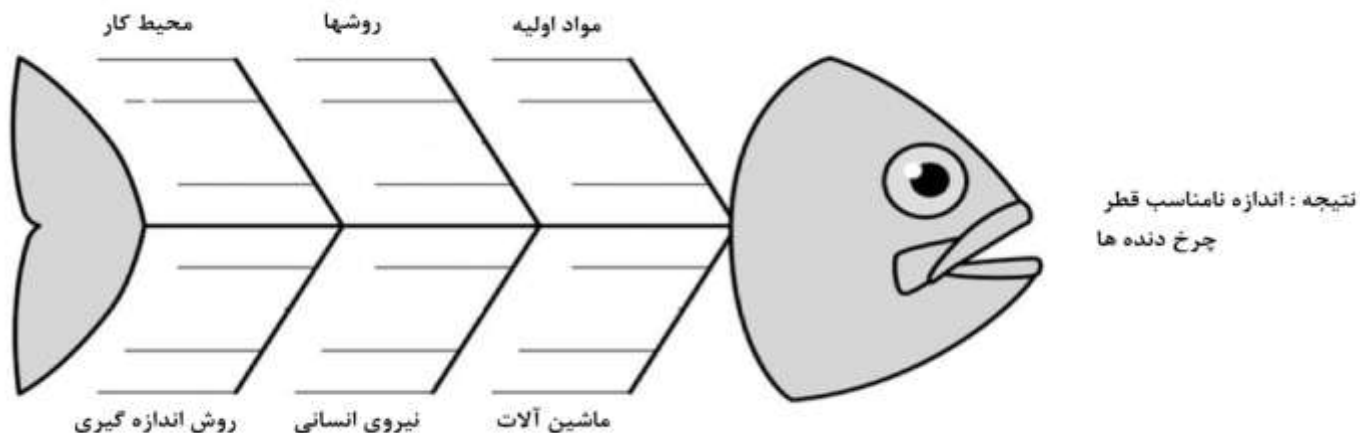
فعالیت های کنترل کیفیت	کنترل وصفی	کنترل کمی
کنترل وزن قوطی های آب پرتقال		<input type="radio"/>
بررسی زنگ زدگی و فورددگی بر روی لوله فلزی	<input type="radio"/>	
آزمایش سالم بودن لامپ های (روشنایی)		<input type="radio"/>
کنترل رنگ بدنه خودرو	<input type="radio"/>	

۱۳- معیارهای کنترل کیفیت در خدمات بانکداری شامل چه مواردی می شود ؟

۱۴- یک کارخانه تولیدی ، در قطر پرف دنده های تولیدی توسط یکی از دستگاه های خود دچار مشکل شده است ، که علت های برای آن شناسایی شده است . این علت ها را در قالب یک نمودار استخوان ماهی با طبقه بندی آنها در گروه های مختلف نمایش دهید .

علل فرعی شناسایی شده توسط سازمان :

- ۱- سرعت بالای ماشین آلات ۲- استفاده از مواد ضایعاتی ۳- آسیب حرارتی ۴- آموزش نادرست نیروی کار ۵- برنامه ریزی اشتباه ۶- اشتباه در استفاده از مواد ۷- ابزار اندازه گیری معیوب ۸- اشتباه در توالی عملیات اشتباه ۹- فرسایش بیش از حد ماشین آلات ۱۰- نور فیلدی کم ۱۱- نگرش منفی نیروی کار ۱۲- روش غلط اندازه گیری



۱۵- کدام گزینه صحیح می باشد ؟

الف : فرآیند نمونه گیری از محصولات بصورت یکجا انجام میگیرد .

ب : نمونه ها در طول مدت زمان انجام فعالیت ها به طور تصادفی انتخاب میگردند تا با استاندارد های از پیش تعیین شده مقایسه شوند .

ج : مسئولان کنترل کیفیت بصورت دوره ای و تصادفی از محصولات تولید شده نمونه میگیرند و آن را ارزیابی میکنند .

د : ب و ج صحیح است .

۱۶- هزینه های کیفیت شامل چه مواردی می شود ؟

جواب : ۱- هزینه های بدست آوردن کیفیت خوب ۲- هزینه های ناشی از ارائه محصول بی کیفیت

۱۷- هزینه های ناشی از ارائه محصول با کیفیت چیست ؟

جواب : شامل هزینه فعالیت هایی است که برای جلوگیری از بروز ایرادها و خرابی ها در محصولات صرف می شود .مانند آموزش، کنترل فرآیند ، بازرسی ، آزمایش نهایی

۱۸- خسارت های ناشی از ارائه محصول بی کیفیت کدام است ؟

جواب : ۱- خسارت های ناشی از خطاها و خرابی هایی که در مراحل مختلف پیش از تحویل به مشتری بروز میکند مانند دوباره کاری ، دورریز ۲- خسارت هایی که پس از دریافت محصول توسط مشتری ایجاد می شوند مانند هزینه خدمات پس از فروش ، رسیدگی به شکایات

۱۹- کدام یک از موارد زیر شامل هزینه های رسیدن به کیفیت مطلوب و کدام یک شامل هزینه های ناشی از کیفیت نامطلوب محصولات هستند .

هزینه ها	هزینه های رسیدن به کیفیت مطلوب	هزینه های ناشی از کیفیت نامطلوب
دوباره کاری بر روی قطعات معیوب		√
بازرسی مین فرآیند تولید	√	
کاهش اعتبار نزد مشتریان		
آموزش کارکنان		
پیاده سازی برنامه های بهبود کیفیت		

۲۰- تعریف بهره وری را بنویسید ؟

جواب : بهره وری عبارت است از نسبت ستاده به یکی از عوامل تولید (زمین ، سرمایه ، نیروی کار و غیره)

۲۱- کدام گزینه در مورد شفافیت بهره وری صحیح است ؟

الف : $\frac{\text{ستاده}}{\text{داده}} = \text{شفافیت بهره وری}$ ب : $\frac{\text{ستاده}}{\text{داده}} = \text{شفافیت بهره وری}$ ج : $\frac{\text{فروچی}}{\text{ورودی}} = \text{شفافیت بهره وری}$ د : ب و ج صحیح است

۲۲- کدام گزینه در مورد رویکرد های بهره وری صحیح است ؟
 $\left(\frac{\text{ستاده}}{\text{داده}} \right)$

الف : $\frac{\uparrow}{\downarrow}$ افزایش داده ها همراه با کاهش ستاده ها
 ب : $\frac{\uparrow\uparrow}{\uparrow}$ روند سریع تر افزایش داده ها نسبت به ستاده ها
 ج : $\frac{\uparrow\uparrow}{\uparrow}$ روند سریع تر افزایش ستاده ها نسبت به داده ها
 د : $\frac{\rightarrow}{\downarrow}$ ثابت ماندن داده ها همراه با افزایش ستاده ها

۲۳- کدام رویکرد بهره وری برای جلوگیری از اتلاف و ضایعات استفاده میشود ؟
 $\left(\frac{\text{ستاده}}{\text{داده}} \right)$

الف : $\frac{\uparrow}{\downarrow}$ ب : $\frac{\uparrow\uparrow}{\uparrow}$ ج : $\frac{\rightarrow}{\downarrow}$ د : $\frac{\uparrow}{\rightarrow}$

۲۴- ۵S یا نظام آراستگی چیست ؟

جواب : نظام آراستگی رعایت اصول و قوانینی در محیط کار است که منجر به پیشگیری از حوادث و افزایش بهره وری میشود .

۲۵- ابعاد ۵ گانه نظام ۵S را بنویسید .

جواب : ۱- ساماندهی ۲- نظم و ترتیب ۳- پاکیزه سازی ۴- استانداردسازی ۵- فرهنگ سازی

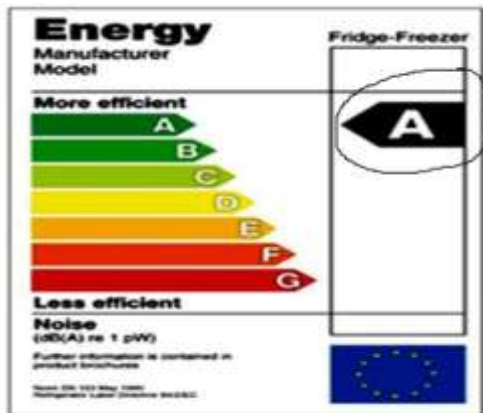
۲۶- چرخه بهبود بهره وری را رسم کنید . جواب :



۲۷- منظور از ساماندهی در نظام ۵S چیست ؟

جواب : مشخص کردن و جداسازی اقلام و کارهای ضروری از غیر ضروری .

۲۸- شکل زیر چه مفهومی را می رساند ؟



د : مصرف انرژی زیاد

ج : شاخص بهره وری ضعیف

ب : شاخص بهره وری خوب

الف : مصرف برق بالا