



نمونه سؤالات:

مدیر تضمین کیفیت

کد استاندارد: ۲۱۴۱۴۰۳۷۰۰۵۰۰۰۱

معاونت پژوهش، برنامه ریزی و سنجش مهارت

دفتر سنجش مهارت و صلاحیت حرفه ای

۱- گزینه صحیح را انتخاب نمایید:

- الف- بازار گرائی : گرایش به بازار و نیاز مشتریان در بین تمام افراد سازمان.
 - ب- بازاریابی: حفظ مشتری و ایجاد زمینه ای برای بازگرداندن او به سوی خود
 - ج- بازار گرمی: مدیریت بازار که شامل برنامه ریزی، اجرا و کنترل امور بازار و ابعاد مختلف بازاریابی است.
 - د- بازاریابی: مدیریت بازار که شامل برنامه ریزی، اجرا و کنترل امور بازار و ابعاد مختلف بازاریابی است.
- ۲- کدامیک از موارد زیر جزو استراتژی های بازاریابی هستند؟

الف- خروج از بازار

ب- افزایش نیروی فروش

ج- توسعه محصول

د- کاهش حجم فروش

۳- در موضوع تحقیقات بازار در چه زمینه هایی مطالعه صورت می گیرد؟

الف- مطالعه بر روی محصول

ب- مطالعه بر روی قیمت

ج- مطالعه بر روی رقیبان

د- مطالعه بر روی کانال توزیع

۴- وظایف تبلیغات چیست؟

الف- ایجاد آگاهی

ب- القای نیاز به مشتری

ج- تضمین فروش

د- افزایش سطح رضایت مشتری

۵- ابزارهای روابط عمومی کدامیک از موارد زیر است؟

الف- هدایا

ب- مراسم اختتامیه

ج- گزارشات صوتی و تصویری

د- باشگاه مشتریان

۶- ارکان بازار را نام ببرید؟

الف- مشتری، شرایط، رقیب، دولت

ب- مشتری، رقیب، همکاران، محیط

ج- مشتری، بنگاه، محیط، دولت

د- رقیب، پیمانکار، کارفرما

۷- در موضوع تحقیقات بازاریابی در چه زمینه هایی مطالعه صورت می گیرد؟

الف- مطالعه بر روی محصول

ب- مطالعه بر روی مشتریان

ج- مطالعه بر روی رقیبان

د- مطالعه بر روی شرایط محیطی

۸- در تقسیم بندی بازارهای تجاری چه عواملی زیرمجموعه سبک زندگی می باشند؟



الف- ملیت

ب- جنسیت

ج- توجه به ارزش های اجتماعی

د- شهری یا روستایی بودن

۹- کارفرمای ممیزی چه کسی است؟

الف- کسی که ممیزی را درخواست کرده است.

ب- سازمان ممیزی شونده

ج- سازمان ممیزی کننده

د- قانونگذار

۱۰- دامنه ممیزی شامل چه مواردی است؟

الف- مکان های فیزیکی، فعالیت ها و فرآیندها

ب- واحدهای سازمانی، تعداد پرسنل

ج- فعالیتها، محصولات، خدمات، تکنولوژی تولید

د- فرایندهای مهم، محصولات و خدمات پرفروش

۱۱- ممیزی شخص دوم توسط چه کسی انجام می گیرد؟

الف- توسط خود سازمان

ب- سازمان صدور گواهینامه

ج- طرف های دینفع

د- پیمانکار

۱۲- نحوه جمع آوری اطلاعات در فرایند ممیزی کدامیک از موارد زیر نمی باشد؟

الف- نتیجه ممیزی قبلی

ب- مصاحبه

ج- بررسی مستندات

د- بررسی سوابق

۱۳- هدف از رسیدگی به شکایت چیست؟

الف- افزایش سطح رضایت مشتری

ب- جستجوی علت ایجاد مشکل

ج- پیشگیری از حوادث

د- کاهش نرخ خرابی

۱۴- درگاه انتقال شکایت مشتریان کدامیک از موارد زیر نمی تواند باشد؟

الف- تلفن

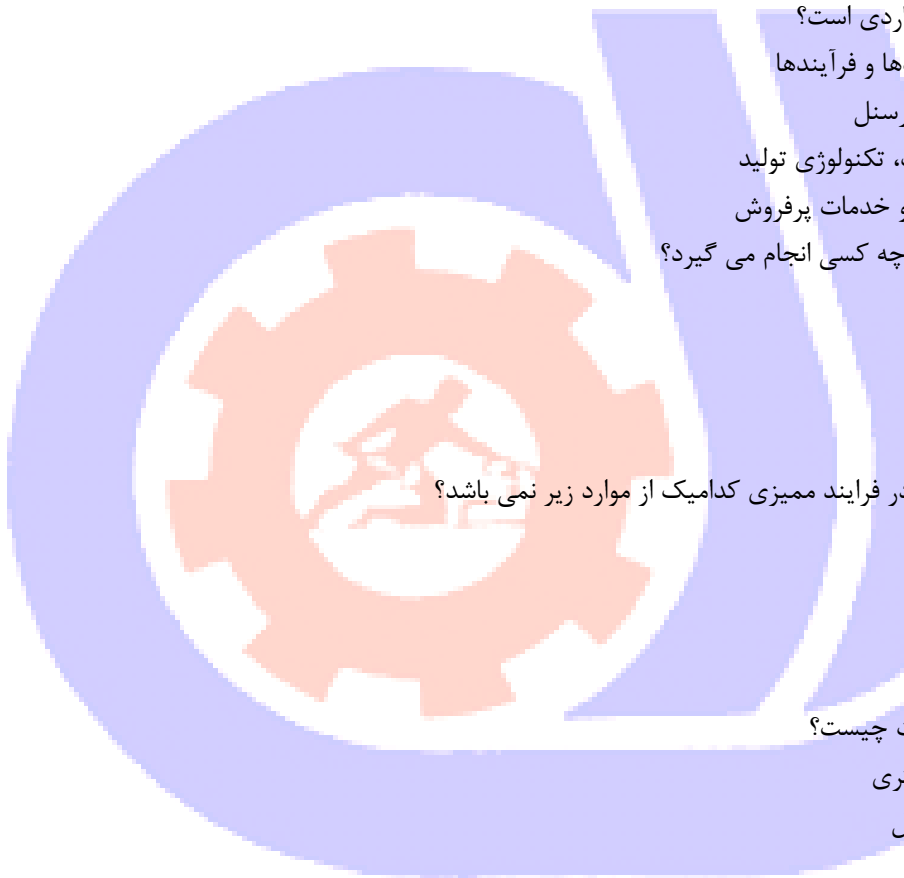
ب- نامه

ج- فکس

د- شبکه اینترنت

۱۵- فرد مسئول در رسیدگی به شکایت چه نکاتی را در رابطه با مشتری مداری باید رعایت کند؟

الف- پذیرای شکایت، تعهد به رفع شکایت



ب- مشتری مداری، برخورد قاطع

ج- منصف بودن، ارائه اطلاعات درخصوص مشکل موجود

د- حفظ محرمانگی، تمرکز بر جمع آوری داده

۱۶- زمان لازم برای کدامیک از روش های جمع آوری داده های رضایت مشتری زیر بیشتر است؟

الف- مصاحبه حضوری

ب- مصاحبه تلفنی

ج- ارسال نامه

د- همگی روش ها به تعداد زمان یکسانی نیاز دارند.

۱۷- مشتریان رایج چه کسانی هستند؟

الف- مشتریان مستقیم

ب- مشتریان غیرمستقیم

ج- مشتریان موردی

د- مشتریان بالقوه

۱۸- چه عواملی از دیدگاه مشتریان مهم نمی باشد؟

الف- قیمت

ب- کیفیت

ج- برند

د- شکل ظاهری

۱۹- نیروی انسانی لازم برای کدامیک از روش های جمع آوری داده های رضایت مشتری زیر بیشتر است؟

الف- مصاحبه حضوری

ب- مصاحبه تلفنی

ج- ارسال نامه

د- همگی روش ها به تعداد نیروی انسانی یکسانی نیاز دارند.

۲۰- فرآیندی که به دلایل اقتصادی یا سهولت انجام، انطباق محصولات و خدمات آن قابل تصدیق نباشد را چه می نامند؟

الف- رویکرد فرآیندی

ب- فرآیند مدیریتی

ج- فرآیند ویژه

د- فرآیند برونسپاری

۲۱- کدامیک از بندهای سیستم مدیریت کیفیت ISO 9001:2015 مطابقت کاملی با چرخه PDCA دارد؟

الف- ماهیت سازمان

ب- طرح ریزی

ج- ارزیابی عملکرد

د- رهبری

۲۲- مطابق با الزامات ۷-۳ استاندارد ISO 9001:2015 کارکنان باید از کدام موارد زیر آگاهی داشته باشند؟

الف- آدرس محل کار

ب- شرح مسئولیت های همکاران

ج- عواقب عدم انطباق با الزامات و سهیم بودن آنان در اثربخشی سیستم مدیریت کیفیت

د- روش های تامین منابع

۲۳- با توجه به الزامات استاندارد ISO 9001:2015 کدامیک از موارد زیر با عنوان **Maintain Documented Information**

مطابقت دارد.؟

الف- خط مشی و اهداف کیفیت

ب- کنترل عملیات، خط مشی کیفیت، اهداف کیفیت، کنترل فرآیند و دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت

ج- کنترل عملیات، خط مشی کیفیت، کنترل فرآیند و دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت

د- کنترل فرآیند و دامنه کاربرد سیستم مدیریت کیفیت، خط مشی کیفیت

۲۴- کدامیک از موارد زیر جزء سوابق الزام شده در استاندارد ISO 9001:2015 می باشد؟

الف- تریخیص محصولات و خدمات

ب- نگهداری و تعمیرات زیر ساخت ها

ج- تصدیق محصول خریداری شده

د- آگاهی پرسنل

۲۵- کنترل خروجی های نامنطبق توسط کدام یک از موارد زیر امکان پذیر است؟

الف- اخذ مجوز برای پذیرش با مجوز ارفاقی.

ب- نتایج ممیزی های داخلی

ج- شکایات مشتریان

د- اقدام پیشگیرانه

۲۶- مفهوم تفکر مبتنی بر ریسک در این استاندارد چیست؟

الف- تفکری که منجر به اقداماتی برای پیشگیری از بروز مجدد که متناسب با اثرات عدم انطباق ها باشد.

ب- فکر کردن در خصوص ریسک ها

ج- حذف عدم انطباق ها با تاثیرات مثبت و منفی در کار

د- طرح ریزی مدیریت ریسک در سازمان

۲۷- کدامیک از موارد زیر جزو ویژگی های سازمان های وظیفه مدار است؟

الف- ساختار سلسله مراتبی صلب و انعطاف پذیر

ب- تصمیم گیری در تمام سطوح سازمان بر حسب مورد

ج- تمرکز توجه و ارزش به پست سازمانی

د- تمرکز بر حذف همپوشانی فعالیتها

۲۸- کدامیک از موارد زیر از معایب رویکرد فرایندی می باشد؟

الف- تصمیم گیرندگان محدود

ب- ثبات در ساختار

ج- رشد نامناسب

د- ساختار سلسله مراتبی صلب و غیر قابل انعطاف

۲۹- کدامیک از موارد زیر جزو ویژگی های سازمان های فرایند مدار است؟

الف- تمرکز بر کاهش هزینه اجرای فرآیند

ب- تمرکز بر حذف همپوشانی فعالیتها

ج- تمرکز بر حذف مشکلات بین فرایندها

د- تمرکز توجه و ارزش به پست سازمانی

۳۰- در کدامیک از گزینه های زیر ترتیب مراحل مدیریت فرایندها درست رعایت شده است؟

الف- شناسایی، اجرا، طراحی، پایش، اندازه گیری

ب- طراحی، شناسایی، پایش، اندازه گیری، اجرا

ج- شناسایی، اندازه گیری، اجرا، پایش، طراحی

د- شناسایی، طراحی، اجرا، اندازه گیری، پایش

۳۱- فرآیند کلیدی چه فرایندی ست؟

الف- فرایندی که بیشترین زمان را به خود اختصاص می دهد.

ب- فرایندی که در موفقیت استراتژی شما بیشترین تاثیر را دارد.

ج- فرایندی که بیشترین هزینه را به خود اختصاص می دهد.

د- فرایندی که نیاز به نیروی کاری متخصص دارد.

۳۲- کدامیک از علائم مورد استفاده در نقشه فرایندی درست معنا نشده اند؟

الف- انتقال



ب- نظارت



ج- تاخیر



د- تصمیم گیری



۳۳- کدام گزینه از ویژگی های یک شاخص نمی باشد؟

الف- تاخیری یا پیشرو

ب- پاسخگو و غیر پاسخگو

ج- عملکردی و برداشتی

د- داخلی و خارجی

۳۴- کدامیک از موارد زیر جزو استراتژی های عمومی می باشد؟

الف- استراتژی های یک به یک

ب- استراتژی های تهاجمی

ج- استراتژی های همراستا

د- استراتژی های گروهی

۳۵- کدامیک از موارد زیر از مدل های تعیین موقعیت استراتژیک می باشد؟

الف- نیروهای رقابتی پورتر

ب- چرخه دمینگ



ج- ماتریس تقارن

د- ماتریس SWOT

۳۶- کدامیک از موارد فوق جزو عوامل داخلی یک سازمان می باشد؟

الف- خط مشی ها

ب- مدیریت پیمانکاران

ج- نهادهای قانونگذار

د- دولت

۳۷- کدامیک از تعاریف زیر در رابطه با مدیریت استراتژیک صحیح است؟

الف- شرکت ها کفایت که سخت کار کنند و بیاموزند که چگونه پیشرفت کنند.

ب- برنامه ریزی استراتژیک عبارتست از هنر و علم تدوین ، اجرا و ارزیابی تصمیمات وظیفه ای چندگانه که سازمان را قادر می سازد به هدفهای بلند مدت خود دست یابد.

ج- برنامه ریزی استراتژیک سازمان سطحی متمرکز در ساختار برنامه ریزی در شرکت بازرگانی است که ضمن تشریح رسالت، چشم اندازها و اهداف کلان سازمان، با ارایه چهارچوبی جامع، زمینه تدوین برنامه ها شرکت را فراهم می سازد.

د- برنامه ریزی استراتژیک یک تلاش منظم و مستمر است که زیرساخت های تامین منابع را در سازمان شکل می دهد.

۳۸- در کدامیک از سطوح برنامه ریزی سازمانی "تدوین برنامه ای جامع، زمینه تدوین برنامه های بازاریابی در هر یک از حوزه های کسب و کار را فراهم می سازد"؟

الف- برنامه ریزی استراتژیک سازمان

ب- برنامه ریزی کسب و کار

ج- برنامه ریزی بازاریابی محصولات و خدمات

د- برنامه ریزی عملیاتی

۳۹- کدامیک از گزینه های زیر جزو عناصر بیانیه مأموریت محسوب نمی شوند؟

الف- مشتریان

ب- بازار

ج- تکنولوژی

د- شرکت های تابعه

۴۰- کدامیک از گزینه های زیر فرایند سه مرحله ای اجرای استراتژیک را تشریح می کند؟

الف- اجرای استراتژی، تدوین برنامه استراتژی، ارزیابی استراتژی

ب- تدوین استراتژی، اجرای استراتژی، ارزیابی استراتژی

ج- ارزیابی استراتژی، تدوین استراتژی، اجرای استراتژی

د- تدوین استراتژی، ارزیابی استراتژی، اجرای استراتژی