

استاندارد و انواع آن را تعریف کنید؟

(استاندارد یعنی دستورالعمل اجرایی برای یک محصول)

موسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران، استاندارد را بدین گونه تعریف می کند: تعیین تمام یا برخی از خصوصیات و مشخصات هر فراورده از قبیل نوع، جنس، منشاء مواد اولیه، اجزای تشکیل دهنده، ترکیب ساخت، نحوه استفاده، طرز نصب، کیفیت، کمیت، شکل، رنگ، وضع ظاهری وزن، ابعاد، عیار، ایمنی، چگونگی بسته بندی، علامت گذاری، روش آزمایش و همچنین یکنواخت کردن اوراق اعداری، اسناد بازرگانی و مالی

و انواع آن عبارتند از: 1- استاندارد های ملی 2- استاندارد های اجباری 3- استاندارد های تشویقی 3- استانداردهای بین المللی (منطقه ای)

کیفیت را بر اساس استاندارد ایزو تعریف کنید؟

کلیه مختصات موجود در یک محصول و یا خدمت و کاربردهای آن از طراحی تا تولید و در نظر گرفتن مواد اولیه تا محصول نهایی و طراحی بهبود روش تولید و فرایند تولید و خدمات پس از فروش را شامل می شود

نیازهای تلویحی و ضمنی را تعریف کنید (تلویحی و تصریحی)

تعریف نیازهای تصریح شده Stated needs :

مواردی از نیازهای مشتری که در یک قرار داد مندرج شده و به صورت مشروح مطرح شده باشد

تعریف نیازهای تلویحی و ضمنی Implied needs:

نیازهایی هستند که در یک قرار داد وجود ندارند و ذکر نمیشوند ولی مشتری انتظار دارد که شما آنها را دانسته و بتوانید در تولید محصول مورد نظر بکار ببرید و ضمناً پرسنل مجرب که آنها را خوب بشناسد و اصول و قوانینی و موازین و استانداردهای آنها را نیز بداند و منطبق با آنها تولید نماید

- مستند سازی را تعریف کنید؟

الف- برای کلیه اقدامات خود مجوز داشته باشیم

ب- کلیه اقدامات خود را گزارش کنیم

ج- کلیه گزارشهای خود را مستند و نگهداری کنیم

- مستندات و سوابق کیفیتی دارای چه شرایطی هستند؟

- الف- خوانا و قابل فهم باشند و همه بفهمند ب- قابل دسترسی و مراجعه باشند
- ج- قابل کنترل باشند د- دارای مدت زمان نگهداری و دستورالعمل های پس از آن باشد
- ه- شماره گذاری ، کد گذاری و سریال بندی شده باشد
- و- گیرندگان آنها کاملاً مشخص شده باشند و به هریک از آنها نیز ارسال شده باشد

سوابق کیفیت شامل چه مواردی هستند؟

سوابق کیفیت مشتمل بر فرمها ، گزارشات و مستندات کلیه عملیات جاری در سیستم ، که همگی باید شماره گذاری ، سریال بندی و حفظ شود این سوابق عبارتند از سوابق مربوط به خرید و فروش قراردادها و کنترل های آنها ، سوابق طراحی و کنترل آنها، سوابق مربوط به قیمتها ، سوابق آموزشی و پرسنلی و کنترلهای آنها

بزرگترین رسالت و هدف سیستمهای مدیریت کیفیت چیست؟

- الف- بدنبال تامین نیازها و انتظارات مشتریان و رضایت آنها هستند
- ب- بدنبال سود آوری و بهره مندی هستند
- تلاش می کنند TQM ج- برای رسیدن به مدیریت کیفیت جامع یا فراگیر

ویژگیها و مشخصات سیستم های مدیریت کیفیت چیست؟

- الف- اختصاصی تر شدن (تلاش برای دور شدن از عمومی بودن
- ب- تاکید به رعایت والتزام به اصول حاکم بر سیستم های مدیریت کیفیت (به عنوان چهار چوبی برای هدایت سازمان در جهت بهبود عملکرد آن) (التزام به اصول)

برای رضایت مشتری، شرکت چه اقداماتی باید انجام دهد؟

- الف- شناسایی نیازهای مشتریان

- ب- تعریف و تبدیل آنها به زبان تخصصی و فنی شرکت
- ج- تعریف و تبدیل زبان تخصصی و فنی شرکت به زبان تولیدی
- د- تدوین مشخصات و ویژگیهای محصولات و خدمات و فعالیتهای
- ه- ارزیابی نتایج حاصل از عملکرد شرکت بر اساس جمع آوری و تجزیه و تحلیل بازخوردهای موجود در داخل و خارج سازمان
- و- تکمیل و تکوین تدریجی سیستمهای مدیریت کیفیت

عناصر چهار گانه یک سیستم تضمین کیفیت کدام است؟

- 1- مواد اولیه - 2- تجهیزات و ماشین الات - 3- پرسنل و نیروی انسانی - 4- رویه ها و دستور العمل ها

جنبه های استاندارد کدامند؟

- 1- استانداردهای علائم و اصطلاحات 2- استاندارد مبنا 3- استاندارد ویژگیها 4- استاندارد آزمون - 5- استاندارد آیین کار 6- استاندارد بازرسی و نمونه برداری - 7- استاندارد طبقه بندی 8 - استاندارد درجه بندی 9- استاندارد بسته بندی ، حمل و نگهداری 10- استاندارد ایمنی و امنیت

محصول گرایی و کیفیت گرایی را تعریف کنید؟

(کیفیت مبتنی بر محصول) الف: کیفیت مجموعه ای از صفات است که در ویژگیهای هر واحد محصول جا گرفته است

ب- کیفیت بهع عنوان بخشی از محصول یا خدمت تعریف می شود مثلاً قدرت موتور بر حسب کیلو وات میزان واقعی پرتقال در آب پرتقال ، میزان آزادی جای پادر وسایل نقلیه بر حسب سانتیمتر

ج- چگونگی اندازه گیری کیفیت بر اساس دیدگاه محصول گرا. این نوع کیفیت را می توان با شاخصهای روشنی اندازه گیری کرد