



دانشگاه پیام نور
استان آذربایجان غربی
دانشگاه پیام نور
اداره آزمون و ارزشیابی

کد پرس: ۲۸۱۴۱۱

تعداد سؤالات: نسی ۲۰ تکمیلی ۲ - نشری ۲
زمان امتحان: نسی و تکمیلی ۴۵ دقیقه نشری ۷۵ دقیقه
تعداد کل صفحات: ۲

نام درس: بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در بخش
رشته تحصیلی: گرایش: مدیریت بازرگانی
اداره آزمون و ارزشیابی

۱. کدام جمله تفاوت اثربخشی و کارایی را بیان می‌کند؟
الف. اثر بخشی به اثرگذاری اهداف سازمانی بر محیط داخلی و کارایی به کارآمد کردن محیط خارجی سازمان گویند.
ب. اثربخشی به اثرگذاری بر بخش‌های سازمانی از سوی محیط و کارایی به اثرپذیری محیط از بخش‌های سازمانی گویند.
ج. اثربخشی با انجام کار صحیح و کارایی با انجام صحیح کار ایجاد می‌شود.
د. اثربخشی با اجرای صحیح کارها و کارایی با اجرای کار صحیح ایجاد می‌شود.
۲. کدامیک از جملات زیر تفاوت بهره‌وری جزئی و بهره‌وری کلی را بیان می‌کند؟
الف. بهره‌وری جزئی نسبت ارزش محصول به ارزش یک طبقه از نهاده است اما بهره‌وری کلی، نسبت ارزش محصول به ارزش کل نهاده‌ها است.
ب. بهره‌وری جزئی نسبت ارزش افزوده محصول به ارزش یک طبقه از نهاده است اما بهره‌وری کلی، نسبت ارزش افزوده محصول به ارزش کل نهاده‌ها است.
ج. بهره‌وری جزئی نسبت ارزش محصول به ارزش افزوده یک نوع نهاده است اما بهره‌وری کلی، نسبت ارزش محصول به ارزش تعدادی از نهاده‌های مهم است.
د. هر سه گزینه غلط است.
۳. کدامیک از کشورهای زیر از نظر شاخص‌های بهره‌وری و بهبود آن در سال‌های اخیر، وضعیت نامطلوبی دارد و اهمیت کمتری به بهره‌وری داده است؟
الف. اندونزی ب. سنگاپور ج. ژاپن د. ایران
۴. ویژگی‌های مدیریت بهره‌وری فراگیر در سازمان کدام است؟
الف. ارائه شاخص‌های بهره‌وری در سطوح سازمانی و سطوح اجتماعی.
ب. ارائه شاخص‌های بهره‌وری در سطح خرد و کلان سازمانی.
ج. توانایی در ارائه شاخص‌های بهره‌وری کلی و جزئی.
د. گزینه‌های ب و ج هر دو صحیح است.
۵. توسعه شغلی، کنترل موجودی و طراحی شغل به ترتیب جزء کدام فنون بهبود بهره‌وری است؟
الف. به ترتیب جزء روش‌های متکی بر کارکنان، متکی بر مواد و متکی بر فرآیند است.
ب. به ترتیب جزء روش‌های متکی بر فرآیند، متکی بر مواد و متکی بر کارکنان است.
ج. به ترتیب جزء روش‌های متکی بر فرآیند، متکی بر تکنولوژی و متکی بر محصول است.
د. به ترتیب جزء روش‌های متکی بر تکنولوژی، متکی بر محصول و متکی بر کارکنان است.
۶. کدامیک از موارد زیر جزء مزایای استفاده از انواع شاخص‌های بهره‌وری جامع نمی‌باشد؟
الف. مدیران در محاسبه وزن‌ها و اولویت‌های مدل به توافق می‌رسند.
ب. روش کمی برای یافتن ارتباط بین کیفیت تولید، زمان‌بندی فرآیند و شاخص‌های دیگر عملکرد را فراهم می‌سازد.
ج. همه عوامل قابل لمسی و غیر قابل لمسی را در نظر می‌گیرد.
د. تصمیم‌گیرندگان می‌توانند تأثیر تکنولوژی را بر بهره‌وری کل و سودآوری مطالعه کنند.



تعداد سئوال: نعلی ۲۰ تکمیلی ۴
زمان امتحان: تستی و تکمیلی ۴۵ دقیقه تشریحی ۷۵ دقیقه
تعداد کل صفحات: ۴

نام درس: بهره‌وری و تجزیه و تحلیل
رشته تحصیلی: گرایش مدیریت بازرگانی
کد درس: ۲۸۱۴۱۱

۷. کدام گزینه جزء مفاهیم اصل دهم دمنینگ، «دوری از اهداف پراکنده و بی برنامه بودن» محسوب می‌شود؟
الف. استفاده از روش‌های مدرن آموزشی در توانمندسازی کارکنان سطوح مختلف سازمانی.
ب. پرهیز از شعار و نصیحت نیروی فعال در مواردی که روش‌های اجرایی مناسب آن شعارها فراهم نمی‌باشد.
ج. تعیین حجم‌کاری مشخص با اعداد و استفاده از کارکنان ساعتی و پاره‌وقت در کار موقت.
د. هر دو گزینه ب و ج صحیح است.
۸. چه زمانی نیاز به استقرار یک سیستم سنجش برای اندازه‌گیری بهره‌وری است؟
الف. زمانی که اندازه‌گیری‌های شاخص‌های بهره‌وری انجام شد، آنگاه سیستم سنجش مورد نیاز است.
ب. زمانی که تصمیم به اندازه‌گیری بهره‌وری سازمان گرفته شد، آنگاه سیستم سنجش مورد نیاز است.
ج. زمانی که معیارها و شاخص‌های گوناگون بهره‌وری انتخاب شدند، آنگاه سیستم سنجش مورد نیاز است.
د. هر دو گزینه الف و ب صحیح است.
۹. «بهره‌وری عاملی است که قشرهای مختلف یک جامعه را در بر گرفته و منافع آنها را به یکدیگر پیوند می‌دهد» جمله یاد شده بیانگر کدام دیدگاه در بررسی بهره‌وری است؟
الف. دیدگاه فنی
ج. دیدگاه سازمانی
د. دیدگاه منابع طبیعی
ب. دیدگاه فرهنگی
۱۰. کدام عامل در شمار عوامل موثر بر بهره‌وری نیروی کار نمی‌باشد؟
الف. انگیزه
ب. ماشین آلات
ج. فرهنگ سازمانی
د. جو مدیریتی
۱۱. در بحث بهره‌وری و ثابت مدیریت، پس از تغییر دولتها تغییر مدیران سطوح عالی چه اثرات نامطلوبی می‌تواند داشته باشد؟
الف. باعث دامن زدن به بی هویتی موجود در سازمان می‌شود.
ب. باعث اختلال در نظم کارهای سازمانی می‌شود.
ج. باعث جابه‌جایی مدیران ناشایست از یک پست به پست دیگر مدیریت سازمان‌ها می‌شود.
د. همه گزینه‌ها صحیح است.
۱۲. مرحله «ایجاد انگیزه و آگاهی لازم نسبت به بهره‌وری» پس از کدام مرحله از مراحل برنامه‌ریزی برای بهبود بهره‌وری قرار می‌گیرد؟
الف. تجزیه و تحلیل موقعیت سازمان یا شرکت
ج. اجرای برنامه
د. ارزیابی برنامه
ب. طراحی برنامه بهبود در بهره‌وری
۱۳. تعهد مدیریت عالی، درک سطوح سازمانی از اهداف، ارتباط باز اجزاء سازمان با هم، و نمایشی منافع حاصل از بهره‌وری از جمله عناصر کدامیک از موارد زیر به شمار می‌آید؟
الف. فن‌آوری و بهره‌وری
ج. بهره‌وری و ثبات مدیریتی
د. برنامه‌های بهبود بهره‌وری
ب. انتقال فن‌آوری از دیگر کشورها
۱۴. کدامیک از موارد زیر با توجه به توابع مختلف عملکرد کارکنان، جزء عوامل تابع عملکرد کارکنان نمی‌باشد؟
الف. شناخت شغل
ج. سازگاری محیطی
د. حمایت سازمانی
ب. فن‌آوری



تعداد سؤالات: نیمی ۲۰ تکمیلی
نشریه ۴
زمان امتحان: نیمی و تکمیلی ۴۵ دقیقه
نشریه ۷۵
تعداد کل صفحات: ۲

دانشگاه پیام نور
اداره آزمون و ارزشیابی

نام درس: بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان
رشته تحصیلی: گرایش مدیریت بازرگانی
کد درس: ۲۸۱۴۱۱

۱۵. کدام گزینه درباره کاربرد شاخص‌ها (نسبت‌ها) در سنجش عملکرد سازمانی غلط است؟
الف. از شبه شاخص‌ها باید در سنجش عملکرد سازمانی استفاده کرد.
ب. مدیریت باید هزینه محاسبه شاخص و منافع احتمالی حاصل از کاربرد آن شاخص را در نظر بگیرد.
ج. برای مؤسسات مختلف درون یک صنعت، شاخص‌های مختلفی وجود دارد.
د. یک سازمان در سطوح مختلف مدیریتی نیازمند شاخص‌های متفاوتی می‌باشد.
۱۶. کدام جمله بیانگر اصل مشتری‌گرایی مربوط به اصول مدیریت بهره‌وری فراگیر می‌باشد؟
الف. محصول ساخته شده و خدمات باید کاملاً با احترام، به موقع، سالم و در قیمت مناسب در اختیار مشتری قرار گیرد.
ب. از تولید کالاهای معیوب و ناقص جلوگیری شود و برای رسیدن با بالاترین کیفیت تلاش کرد.
ج. باید به نظرات مشتریان گوش دهیم، از آنها یاد بگیریم و تأثیر مثبتی بر ذهن آنها درباره محصول و خدمات خود بگذاریم.
د. هر سه گزینه صحیح است.
۱۷. برنامه‌ریزی تکنولوژی در چه زمانی کاربرد پیدا می‌کند؟
الف. به هنگام تدوین برنامه تولید محصول یا برنامه ارائه خدمات به مشتریان.
ب. به هنگام منسوخ شدن فناوری فعلی تولید محصول و کسب فناوری جدید تولید.
ج. به هنگام پیاده‌سازی فرآیندهای تولید محصول از ابتدا تا انتهای خطوط تولید.
د. هر دو گزینه ب و ج صحیح است.
۱۸. در مدیریت بهره‌وری فراگیر و ایجاد گروه‌های کاری چه اهدافی دنبال می‌شود؟
الف. پیاده‌سازی روشهای بهینه تخصیص منابع و کاهش هزینه‌های تمام شده محصول.
ب. استفاده از نسبت‌های عملکرد در سازمان جهت تعیین وضعیت فعلی عملکرد سازمان و بهبود انحرافات از برنامه.
ج. ارتقای بهره‌وری کل سازمان از طریق بهبود فرآیندهای فنی تولید محصول و جایگزینی فناوری‌های نوکارآمد.
د. ایجاد جو احترام متقابل، اعتماد، خودجوشی و انگیزه زیاد به انجام کار و ایجاد نگرش‌های پرورش دهنده نیروی کار.
۱۹. در انتخاب نسبتها برای سنجش عملکرد سازمانی، کدام مرحله از گزینه‌های زیر در اولویت است؟
الف. هدف یا اهداف سازمانی باید تعریف و مشخص شود.
ب. شاخص مناسب سنجش عملکرد سازمانی با توجه به نیاز مدیریت انتخاب شود.
ج. امکان سنجی اندازه‌گیری شاخص‌های مختلف سنجش عملکرد سازمانی انجام شود.
د. سطوح مدیریتی نیازمند محاسبه نسبتها تعیین نشود و نسبتهای مناسب هر سطح مدیریتی تعریف شود.
۲۰. ارگونومی یا مهندسی فاکتورهای انسانی مربوط به چیست؟
الف. توجه به آلودگی‌های زیست محیطی و تأثیر آن بر جسم و رفتار انسان در سازمان.
ب. تعیین عوامل انگیزشی در محیط کار و تفکیک عوامل بهداشتی از عوامل انگیزشی.
ج. طراحی فضای کار در ارتباط بین انسان با ماشین با توجه به ایمنی، بهداشت و نور.
د. یافتن راههای مناسب ارتباط با کارکنان جهت انتقال پیام به بهترین شیوه ممکن.



اداره آزمون و ارزشیابی

نام درس: بهره‌وری و تجزیه و تحلیل آن در سازمان

رشته تحصیلی: گرایش: مدیریت بازرگانی

کد درس: ۲۸۱۴۱۱

تعداد سوال: نسی ۲۰ تکمیلی ۴
زمان امتحان: نسی و تکمیلی ۴۵ دقیقه
تعداد کل صفحات: ۴

«سوالات تشریحی»

۱. عوامل موثر بر افزایش بهره‌وری نیروی انسانی را نام ببرید؟
۲. کنترل کیفیت فراگیر را در حدود ۵ سطر توضیح دهید.
۳. تعریف مدیریت بهره‌وری فراگیر چیست؟
۴. پنج شاخص از شاخص‌های ارزیابی عملکرد سازمانها را نام ببرید و هرکدام را خلاصه توضیح دهید.