**ToplamKaliteYönetimi-ÇalışmaSoruları**

**1.Kalite Tanımı ve Bileşenleri Soruları**

1) Garvin, sekiz kalite boyutunun birleşiminden oluşan stratejik bir yaklaşım benimsemektedir. Aşağıdakilerden hangisi bunlardan değildir?

A) Performans

B) İlave Özellikler

C) Gösterim şekli

D) Uygunluk

E) Estetik

Berry kalitesi açısından ürünün derecesi aşağıdakilerden hangisiyle doğrudan ilgilidir?

A.) Müşteri isteklerini tatmin etme

B.) Tasarım veya şartnameye uyum

C.) Çalışan beklentilerini karşılama

D.) Rakip ürünlere üstünlük

E.) Dış görünüm

3) Aşağıdakilerden hangisi kalite hakkında yanlış bilgi vermektedir?

A) Kalite bir ürün veya hizmet ile ilgili özelliklerin, belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama derecesidir.

B)     Kalite, genel olarak günlük konuşmalarda üstünlüğü ve iyiliği, kaliteye konu olan ürün ve hizmetin iyi niteliklerinin olduğunu belirtir.

C)     Kalite programa uymaktır.

D)    Ürünün ölçülebilen, belirlenebilen ve çoğu kez kalite standartları veya mevzuatlarla belirlenen kalitesi nesnel kalite olarak ifade edilmektedir.

E)     Kalite sadece kalite biriminin sorumluluğundadır ve fazla harcama gerektirir.

4) Hedeflenen değere ulaşmada belirli bir sınır içinde verilebilecek tavizdir.

Yukarıda verilen tanım aşağıdakilerden hangisine aittir?

A) Kalite

B) Uygunluk

C) Tolerans

D) Performans

E) Estetik

5) "Halkın potansiyel tatminini karşılayan ürünlerin sınıfının derecelendirilmesidir"

Yukarıdaki tanım Juran’ın belirlediği kalite terimlerinden hangisine aittir?

  A) Müşteri Tercihi

  B) Kalite Özelliği

  C) Pazaryeri Kalitesi

  D) Tasarım Kalitesi

  E) Mükemmellik Olarak Kalite

6) Aşağıda Garvi’in belirttiği kalite boyutları bazıları tanımlarıyla birlikte verilmiştir.

Aşağıda verilen kalite boyutu ve tanımına ait eşleşmelerden hangisi yanlıştır?

A. Performans: Ürünün genellikle ölçülebilen temel iş görme özelliklerini ifade eder.

B. Uygunluk: Ürünün önceden belirlenmiş standartlara uygunluğu ile ilgilidir.

C. Dayanıklılık: Ürünün kullanım ömrünün uzunluğunun ölçümüyle ilgilidir.

D. Algılanan Kalite: Ürünün markası, imajı vb. gibi özelliklerin ön planda olduğu kalite boyutudur.

E. Ürünün Güvenilirliği: Müşterinin bireysel tercihini yansıtan ve ürünün genel görünümünün değerlendirildiği öznel bir kalite boyutudur.

7) Aşağıdakilerden hangisi zorunlu kaliteye örnek gösterilemez?

A) İş yerlerin de yangın tüpünün bulundurulması  
B) Ani darbelere karşı arabalarda hava yastığı geliştirilmesi  
C) Evler de doğalgaz alarmı bulundurulması  
D) Okullar da ani durumlar da acil çıkış yangın merdiveninin bulundurulması  
E) Binek otomobillerde yağmur sensörü ile sileceklerin kendiliğinden çalışması

8) “İşletmenin ve tedarikçilerin müşteri ihtiyaçlarını karşılamada gerekli olan tasarım şartnamelerini karşılayabilme ölçüsü” olarak tanımlanan kalite bileşeni hangisidir?

A) Tasarım kalitesi

B) Uygunluk Kalitesi

C) Performans Kalitesi

D) Mükemmellik Kalitesi

E) İhtiyaç Kalitesi

9) I-Dayanıklılık

II-Estetik

III-Hatasız Üretim

IV-Değişkenliğin azaltılması

Yukarıda ki ifadelerden hangileri Juran’ın kalite tanımlamasında kaliteyi belirleyen unsurlardır?

A)II-III

B)III-IV

C)II

D)I-II

E)II-III

10) Kalitenin farklı araştırmacılar geliştirilen çeşitli tanımları bulunmaktadır.

Kaliteyi "Ürünün müşteriler tarafından değinilen veya ima edilen istekleri karşılayabilme yeteneğine sahip niteliklerin toplamı" olarak tanımlayan araştırmacı aşağıdakilerden hangisidir?

A) Kotler

B) Deming

C) Crosby

D) Garvin

E) Imai

11) Görünüm, performans, dayanıklılık vb. gibi ürünün özelliğini ayıran derecelendirmedir.

Yukarıda verilen Juran’ın tespit ettiği sekiz terimden hangisine aittir?

a) Tasarım Kalitesi

b) Uygunluk Kalitesi

c) Fonksiyon olarak kalite

d) Kalite Özelliği

e) Bölüm Olarak kalite

12) Aşağıdakilerden hangisi Juran’ın kalite endüstrisinde kullandığını tespit ettiği 8 terimden biri değildir?

A) Tasarım kalitesi

B) Uygunluk kalitesi

C) Müşteri tercihi

D) Pazaryeri kalitesi

E) Fiyat tercihi

13) Aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

a-) Fonksiyonel özellikler ürünün veya hizmetin belirli bir amacı yerine getirebilmek için sahip olması gereken özelliklerdir.

b-) Kalite özellikleri ürünün veya hizmetin daha iyi veya her zaman aynı şekilde yapılabilmesi için sahip olması gereken özelliklerdir.

c-) Klasik anlamda kalite,bir ihtiyacı karşılayabilecek nitelikteki ürün ve hizmetlerin içerdiği özelliklerin tümüdür.

d-) Tasarım kalitesi genellikle halkın potansiyel tatminini karşılayan ürünlerin sınıfının derecelendirilmesidir.

e-) Pazaryeri kalitesi tasarım veya şartnameye uyan özellikli ürünün derecesidir.

14) “Müşteri isteklerini tatmin eden özellikli ürünlerin derecelendirilmesi”

Yukarıdaki tanım, Juran’ın kalite alanında kullanıldığını tespit ettiği 8 kavramdan hangisini tanımlamaktadır?

A)Tasarım Kalitesi

B)Uygunluk Kalitesi

C)Pazaryeri Kalitesi

D)Müşteri Tercihi

E)Kalite Özelliği.

15) Aşağıdakilerden hangisi Garvin’in benimsediği kalite boyutlarından değildir?

A) Performans

B) Uygunluk

C) Erişilebilirlik

D) Estetik

E) Bakım Hizmetleri Kolaylığı

**2.Kalite Yönetimi Sorular**

1 Kalite planı kaliteli ürün ve hizmet ile ilgili tüm planlanan fonksiyonların altının çizildiği dokümandır.

Buna göre aşağıdakilerden hangisi kalite planlarının içermesi gereken konulardan değildir?

A)Ürün ve hizmetin farklı aşamaları sırasında özellikli olarak yetki ve sorumluluk paylaşımı

B) Ürün ve hizmete uygulanacak özellikli yönetimler ve eğitimler

C) İş tanımları için yapılacak analizlerin adımları ve içerikleri

D) Tanımlanmış ürün ve hizmet aşamalarında uygun denetleme, test ve kontrol programları

E) Ürün ve hizmetin gelişimi sırasında planda olabilecek değişiklikler için uygulama yöntemleri

2 Yönetim Kurulu’nun görevleri arasında aşağıdakilerden hangisi değildir?

A) Yeni yatırımlara karar vermek

B) İşletmeye uygun elemanlar almak

C) Şirketin hesaplarını incelemek

D) Personel ücretlerini belirlemek ve onları motive etmek

E)Üretim politikalarını oluşturmak

3 Aşağıdakilerden hangisi kalitenin getirilerinden biri değildir?

A)Pazar Payının Artması

B) Yüksek Rekabet Gücü

C) Kârın Artması

D) Maliyetin Artması

E) Çalışan Maliyetinin Artması

4 Aşağıdakilerden hangisi üst yönetim kalite politikasında sağlanması gerekenlerden biri değildir?

A)Kuruluşun amacına uygunluğu.

B)Kalite hedeflerinin oluşturulması ve gözden geçirilmesi için çerçeve görevi görmesi.

C)Kuruluş içinde iletilmesi ve anlaşılması.

D)Denetim yapılmaması.

E) Kalite yönetim sisteminin şartlarına uyması.

5 Orta kademe yöneticilerinin görevleri ile ilgili hangisi yanlıştır ?

A) İşçilerin görevlerini tam ve doğru yaptığını takip etmek.

B) Aksaklıkları üst düzey yöneticilere bildirmek.

C) Personel ücretlerini belirlemek.

D) Genel müdürden gelen emirleri uygulamak.

E) Alt yöneticilerin düzenli çalışmasını sağlamak.

6 Aşağıdakilerden hangisi “Ölçme ve Değerleme Maliyetlerinden” biri değildir?

A) Teslim alma maliyeti

B) Son durum analiz ve bilgi maliyetleri

C) Üretim öncesi uygunluk maliyeti

D) Muayene ekipmanı maliyeti

E) Başarı testi maliyetleri

7 “Uzun dönemli ve geniş kapsamlıdır. Organizasyonların nerde olduğunu, nereye gideceğini anlamalarını ve bu hedeflere ulaşmalarını sağlar.”

Yukarda tanımı verilen cümle aşağıdakilerden hangisine aittir?

A)Taktik plan

B)Stratejik plan

C)Operasyonel plan

D)Faaliyetlere ilişkin plan

E)Kalite politikası

8 Aşağıdakilerden hangisi yönetim kurulu görevlerinden değildir?

A) Üretim politikalarını oluşturmak

B) Yeni yatırımlara karar vermek

C) Şirketin hesaplarını incelemek

D) Şirketin gelişmesi için araştırmalar yaptırmak

E) Şirketin sermayesini sabit tutmak

9 Bölüm başkanı, müdürler, teknisyenler, usta başı gibi elemanlardan oluşan kademe aşağıdakilerden hangisidir?

A)Orta kademe yöneticileri

B) Yönetim kurulu

C) Üst kademe yöneticileri

D) İlk düzey yöneticiler

E) Üst düzey yöneticiler

10 Aşağıdakilerden hangisi kalite maliyet türlerinden değildir?

A) Önleme maliyetleri

B) Başarısızlık maliyetleri

C) Ölçme ve değerlendirme maliyetleri

D) İç başarısızlık maliyetleri

E) Faiz maliyetleri

11. İşletmelerde kalite maliyetlerinin çoğunluğu ölçülebilen maliyetlerdir. Bununla birlikte kalitesiz üretimin yarattığı bazı maliyetler vardır ki, bunları tümüyle hesaplamak ve tahmin etmek zordur. Bunlar görünmez, ancak uzun vadede olumsuz etkileri çok fazla hissedilebilir.

Yukarıdaki bilgilere göre kalitesiz bir ürünün yarattığı uzun ve kısa vadeli sonuçlar arasında aşağıdakilerden hangisi bulunmaz?

A) Müşteri Tatminsizliği B) Pazar Payındaki Azalma

C) Maliyetlerin Azalması D) Motivasyon Kaybı

E) Kaynak İsrafı ve Verimliliğin Azalması

12. Kalite yönetim sistemlerinde sürecin işleyişi kalite planlama, kalite kontrol ve kalite geliştirme olarak aşamaya ayrılır.

Bunlardan biri olan kalite kontrol sırasında aşağıdakilerden hangisi yapılır?

A) Performans standartları belirlenir.

B) Ölçümler yapılır.

C) Performans standartları ve ölçüm değerleri karşılaştırılır.

D) Ölçümlerde sapma varsa düzeltmek için eylemler yapılır.

E) Önceden sapması olan ürünler düzeltildikten sonra alıcıya ucuza satılır.

13. Uygun kaliteye erişmek amacıyla yapılan çalışmaların maliyetiyle yetersiz kontroller sonucu ortaya çıkan maliyetlere ne ad verilir?

A. Kalite Maliyeti B. Kalite Sistem Denetimi

C. Kalite Fonksiyon Yayılımı D. Kalite Kontrol

E. Kalite Sistemi

14. Kalite aşağıdakilerden hangisi ile başlar?

A. Donanım B. Uygulama Kuralları

C. Sermaye D. Teknoloji

E. İnsan

15 Hataların ilk defasında ortaya çıkmasını önlemeye yönelik faliyetlerin maliyetidir.

Yukarıda verilen tanım aşağıdakilerden hangisine aittir?

A)Ölçme ve Değerlendirme Maliyetleri

B) İç Başarısızlık Maliyetleri

C)Kalite Maliyetleri

D)Önleme Maliyetleri

E) Dış Başarısızlık Maliyetleri

**3.Kalitenin Tarihsel Gelişimi Sorular**

1) Toplam Kalite Yönetimi’nin tarihsel gelişimi açısından, aşağıda verilen gelişmelerle bu gelişmelerin odak noktası eşleştirmelerinden hangisi yanlıştır ?

A) Muayene-Ürün

B) İstatistiki Kontrol-Süreç

C) Kalite Kontrol-Sistem

D) Toplam Kalite Yönetimi-İnsan

E) Denetim-Süreç

2)“Eğer bir inşaat ustası bir adama ev yaparsa ve yapılan ev yeterince sağlam olmayıp ev sahibinin üstüne çökerek ölümüne sebep olursa o inşaat ustasının başı uçurulur.” maddesinin de içerisinde bulunduğu kanunlar kime aittir?

A) Philip Crosby

B )Hammurabi

C) Edwards Deming

D) Genichi Taguchi

E) Kauro Ishikawa

3) Aşağıdakilerden hangisi 1950 ve 1960' lı yıllarında kalite kavramına yön veren kişilerden değildir?

A) Kauro İshikawa

B) Joseph Kuran

C) Masaai Imai

D) Edwards Deming

E) Philip Crosby

4)

1. Kalite uzmanlığı ihtiyacı
2. İşçilerin kendi üretimlerini kontrol etmesi
3. Esnaf Loncaları Yaptırımları Çıraklık-Ustalık
4. Kalite bölümleri ve uzman muayeneciler
5. Kalite kontrolün tüm bölümlere yayılımı

Yukarıda verilen sıralamalarda hangisi kalitenin tarihsel gelişiminin doğru sıralanmış halidir?

A) 1-3-5-4-2

B) 3-2-1-4-5

C) 3-1-4-2-5

D) 2-5-4-3-1

E) 2-4-5-1-3

5) Aşağıdakilerden hangisi kalite yönetimi anlayışının tarihsel gelişim aşamalarından biri değildir?

A) Muayene

B) Kalite kontrol

C) Kalite güvence

D) Toplam kalite yönetimi

E) Sürekli iyileştirme

6) Hammurabi Kanunlarında bahsi geçen “ bir inşaat ustasının yaptığın bir evin yıkılması sonucu ev sakinlerinin ölmesi halinde ustanın da ölüm cezasına çarptırılması” günümüz kalite yaklaşımlarından hangisi ile özdeştirilebilir?

A) Denetim

B) Muayene

C) Kalite kontrol

D) İstatiksel kontrol

E) Kalite güvence

7) Kalite kontrol ile ilgili ifadelerden hangisi yanlıştır?

A) Ürün veya hizmetlerin belirli standartlara uygunluğu

B) Olası hataların ve belirsizliklerin önlenmesi

C) İşçilik ve malzeme kayıplarının arttırılması

D) Hizmetlerin beklentileri karşılayacak nitelikte olması

E) Riskleri ortadan kaldırma üzere uygulanan önemli bir kalite sağlama aracı

8) I. Müşteri odaklılık

II. Hata önlemeye odaklanma

III. Süreç iyileştirme

IV. Yönetimin sorumluluğu

V. İşçiliğin kontrol edilmesi

Yukarıdakilerden hangisi/hangileri ‘Kalite Güvence’ye ait özelliklerdendir?

A) Yalnız II

B) II ve III

C) II, III ve V

D) III ve IV

E) IV ve V

9) Üretim sona erdikten sonra ürünlerin özelliklerinin ölçülmesi, incelenmesi ve test edilmesi amacıyla yapılan ve hatalı ürünleri ayıklayan faaliyete ne ad verilir?

A) Kalite güvence

B) Muayene

C) Kabul örneklemesi

D) İzleme

E) Toplam kalite kontrol

10) 1950’li ve 60’lı yıllarda aşağıdakilerden hangisi kalite kavramına yön veren kişilerden değildir?

A) Philip Crosby

B) Edwards Deming

C) Armand Feigenbaum

D) Joseph Juran

E) James Wattson

11) Kalite ile ilgili ilk kayıtlar hangi yıla aittir.

A)M.Ö.2150

B)M.S.510

C)M.Ö.2000

D)M.S.1500

E)Milat 0

12) Kalite bir kavram olarak hangi yüzyılda ortaya çıkmıştır?

A) 20. Yy

B) 19. Yy

C) 15. Yy

D) 14. Yy

E) 5. Yy

13) Kalitenin tarihsel gelişiminin aşamalarından biri değildir?

A)muayene  
B)kalite kontrol  
C)kalite güvence  
D)toplam kalite  
E)gözle muayene

14) ‘Herhangi bir faaliyetin önceden saptanan kurallar çerçevesi içinde belirli amaçları gerçekleştirecek biçimde yürütülmesini sağlama fonksiyonu olarak tanımlanır.’

Yukarıda tanımı verilen aşağıdakilerden hangisidir?

A ) Kontrol

B ) Kalite

C ) Muayene

D ) Güvence

E ) Ölçme

15) Aşağıdakilerden hangileri kalite kontrol fonksiyonunun temel aşamalarından biri değildir?

A) Uygunluğu değerlendirilmesi

B) Geliştirme çalışmaları

C) Standartların belirlenmesi

D) Düzeltici kararlar alınması

E) Maliyet belirlenmesi

16)

1. Muayene
2. Kalite kontrol
3. Kalite güvence
4. Toplam kalite
5. Kalite memnuniyet

Yukarıdakilerden hangisi kalitenin tarihsel gelişimindeki aşamalardan değildir?

A) 1-2 B) 5 C) 3-5 D) 2 E) 1-2-4

**4.Kalite Anlayışına Katkıda Bulunanlar Soruları**

1. Aşağıdakilerden hangisi W.Edwards Deming ‘in 14 ilkesi arasında yer almaz?

A) Yeni bir felsefe benimsemek.

B) Sloganları ve nasihatleri ortadan kaldırın

C) Dönüşümü gerçekleştirmek için herkesi seferber edin.

D) İş eğitimini kurumsallaştırın

E) Standartların altında üretim yapan işçi ile standart ’ın üstünde

Üretim yapan işçinin ücreti değişik yapın

2) W.Edwards Deming ’in PUKÖ döngüsünde bulunmaz?

A) Planla

B) Kontrol et

C) Önlem al

D) Uygula

E) Yönetimi değiştir

3. Toplam Kalite Yönetimi Sürekli İyileştirmeyi esas alır. Sürekli iyileştirmeyi göz önünde bulunduran Pukö Döngüsünün genel çalışma çerçevesi aşağıdakilerden hangisidir?

A) Planla - Uygula – Karar Al - Önlem al

B) Planla - Uygula - Kontrol et - Önlem al

C) Karar ver-Kontrol et-Planla- Önle

D) Karar ver-Uygula- Planla- Önle

E) Planla-Uygula-Karar ver - Önle

4. Standart bir performansın sıfır hata içermesi gerektiği ve kalitenin ölçümünün kalite maliyeti olduğu yaklaşımlarını ortaya atan ünlü kalite öncüsü aşağıdakilerden hangisidir?

A) A .V. Feigenbaum

B) W.A. Shewhart

C) P.B. Crosby

D) J.M. Juran

E) K. Ishikawa

5. Aşağıdakilerden hangisi Pukö Döngüsünün aşamalarından biri değildir?

A) Planla

B) Kabul Et

C) Önlem Al

D) Uygula

E) Kontrol Et

6. Aşağıdakilerden hangisi Japonya’da kalite ile ilgili yaptığı çalışmalardan dolayı, Japon imparatoru tarafından Japon olmayanlara verilen en büyük ödül olan “Kutsal Hazine Nişanı” ile ödüllendirilmiştir.

A) Ishikawa

B) Juran

C) Imai

D) Taylor

E) Fayol

7. Kalite güvencesini üreticilerle müşteriler arasında yapılan bir sözleşmeye benzeten araştırmacı kimdir?

A)Kaoru Ishikawa

B)Goemon Ishikawa

C)Hattori Hanzo Ishikawa

D)Toyotomi Hideyoshi

E)Hideyoshi H. Ishikawa

8. “Biz kalitenin sağlanması için öncelikle bir planlamanın yapılması, planların hayata geçirilmesinden sonra ürünlerin kontrol edilmesi ve beklentilerden sapan durumların düzeltilmesine yönelik sistemlerin geliştirilmesi yaklaşımını benimsiyoruz.”

Yukarıda bahsi geçen yaklaşımı geliştiren kalite öncüsü aşağıdakilerden hangisidir

A)J.M. Juran

B)P.B. Crosby

C)W.E. Deming

D)A.V. feigenbaum

E)K. Ishikawa

9. Aşağıdaki görüşlerden hangisi W. Edward Deming'in görüşü değildir?

A-) Sıfır hata programı

B-) 14 ilke ve 7 ölümcül hastalık ilkeleri

C-) Genel ve özel nedenlerin ayrılması

D-) Kalite eğitimi verilmesini öngörme

E-) Kalite işçilerin değil, üst düzey yönetimin kararı sonucudur.

10. \*İş bölümünü savunur.

\*Belirli standartlar doğrultusunda işçi alımının yapılmasını savunur.

\*İşçiye gerektiğinde ödül ve ceza uygulanabileceğini söyler.

Yukarıda yer alan düşünceleri savunan kalite öncüsü kimdir?

A) W.A. Shewhart

B) Frederic Taylor

C) W. Eduwards Deming

D) J.M. Juran

E) P.B. Crosby

11. Crosby'nin savunduğu düşünce hangi seçenekte doğru verilmiştir?

A) İş Bölümü

B) Kalite Eğitimi

C) Genel ve Özel Nedenleri Ayırma

D) Kalitede Sıfır Hata

E) Kalite Çemberi

12. Pukö döngüsünü kalite felsefesine kim kazandırmıştır

A) Deming

B) Garvin

C) Iman

D) Kotler

E) Juran

13. Bazı temel kavramları sistematik bir yaklaşımla işgücüne uygulamakla "Bilimsel yönetimin babası" ünvanını hakeden bilim insanı kimdir?

A) W. A. Shewhart  
B) W. Edwards Deming  
C) Frederic Taylor  
D) P. B Crosby

E) Henry Fayol

14. Kalite çemberlerini bir formasyon olarak ortaya koyan ve temel hedeflerin müşterilerin ihtiyaçlarına cevap vermeye yönelik olması fikrini savunan kişi kimdir?

A) P. B Crosby  
B) K. Ishikawa  
C) W. A. SHEWHART  
D) W. Edwards Deming

15. Deming'e göre 7 ölümcül hastalık vardır.

Aşağıdakilerden hangisi bunlardan biri değildir?

A) Amaçlarda sebatsızlık

B) İş eğitimini kurumsallaştırın

C) Yasal yükümlülük ödemeleri

D) Aşırı arıza-bakım masrafları

E) Yönetimin sık değişmesi

**6.Müşteri Odaklılık, Müşteri Bilinci Kavramı ve Tedarikçi İlişkileri Sorular**

1. Aşağıdakilerden hangisi müşteri beklentisine örnek olarak gösterilmez?

A) Üretim ve hizmette güvenilirlik

B) Hizmet ve üretimde çeşit zenginliği

C) Mantıksız fiyat

D) Yenilik

E) Konfor

2. 1)Ürün geliştirme devri kısa ise,

2)İşletme fonksiyonlari arasında kötü iletişim varsa,

3)pazar payı sürekli azalıyor ve pazar büyümüyorsa,

4)Ürün geliştirmede takım çalışmalarının verimliliği artıyorsa,

Yukarıda verilenlerden hangileri KFG'nin kullanılması gereken durumlardan değildir?

A)1-2          B) 2-3       C)3-4     D) 1-4   E)1-3

3. Aşağıdakilerden hangisi beklenen kalite ve hizmet sağlandığında müşterinin vereceği tepkilerden birisi olmaz?

A) Vay be! Ne kaliteli bir ürün.

B) Böyle bir ürünü bulduğum için şanslıyım.

C) Verdiği hizmetler gayet iyiydi.

D) Hizmette cidden sınır tanımıyorlarmış.

E) Bu nasıl bir ürün, almaz olaydım.

4. Aşağıdakilerden hangisi müşteri beklentilerinden birisi değildir?

A) Özel ilgi

B) Satış sonrası iyi servis

C) Özensizlik

D) Kolaylık

E) Üretim ve hizmette güvenilirlik

5. Üretilen bir malın müşteri isteklerine cevap vermesine ne ad verilir?

A)Reklam

B)Pazarlama

C)İhracat

D)Kalite

6. Aşağıdakilerden hangisi müşteri beklentilerinden değildir?  
A) Satış sonrası iyi servis  
B) Özel ilgi  
C) Fiyatın ürünün değerinden yüksek olması  
D) Üretim ve hizmette güvenilirlik  
E) Hizmet ve üretimde çeşit zenginliği

8. Aşağıdakilerden hangisi KFG ( Kalite Fonksiyon Göçerimi ) özelliklerinden biri değildir?  
  
A) Toplam Kalite Yönetimi içinde müşteri memnuniyetini güvence altına almaya yarar.

B) Müşteri memnuniyetini maksimum seviyeye çıkarır, memnuniyetsizlikleri ortadan kaldırır  
C) Kalite araçlarından biridir  
D) Müşterilerin ihtiyaçlarını belirli sınıflara ayırarak analiz eden bir yöntemdir  
E) Müşteri istek ve ihtiyaçlarının doğru bir şekilde anlaşılarak pozitif kalitenin ortaya çıkarır pozitif ve yeni değerler yaratır

9. Bir Mamul Ve Hizmet Hakkında Müşteri Tarafından Verilen Hüküm Hangisidir ?

A) Hizmet

B) Kalite

C) Verimlilik

D) Sağlamlık

E) Performans

10)Toplam kalite yönetimi anlayışına sahip olan örgütler için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

A) Bana ne yapacağım söylensin

B) Bir konuda uzmanlaş

C) Kırılmadıkça tamir edilmez

D) Fırsatları yakalama arayışı

11. Kano modelinde müşterinin beklentisini üç sınıfa ayırarak belirlemektedir.

Müşteri beklentisine ilişkin bu 3 temel özellik aşağıdakilerden hangisinde doğru olarak verilmiştir?

A) Empati - Saygı - Yenilik

B) Özel İlgi - Kalite - Titizlik

C) İyi Servis - Güvenilirlik - Fiyat

D) Davranış - Empati - Kalite

E) Temel Gereksinim - Heyecan Verici Gereksinim - Beklenen Gereksinim

12. Kalite bağlamında müşteri istek ve beklentilerini karşılayarak müşteri tatmininin Sürdürebilirliğini sağlamaya olanak veren sisteme ne ad verilir?

A) Yönetim bilgi sistemi

B) Kalite kontrol sistemi

C) Kalite üretim sistemi

D) Kalite yönetim sistemi

E)Kalite bilgi sistemi

13) Müşteri memnuniyetinde bulunan iki unsur aşağıdaki şıkların hangisinde doğru verilmiştir?

a) Beklenen Kalite - Algılanan kalite

b) Beklenen Fiyat - Beklenen Tüketim

c) Algılanan üretim- Karşılanan kalite

d) Üretilen Kalite - Tüketilen kalite

e) Beklenen Üretim – Algılanan kalite

14) …………adı verilen bir matris yardımıyla müşteri isteklerini bunlara en iyi şekilde karşılık veren teknik karakteristiklere dönüştürmeye yarar. Bu metot sayesinde müşterilerin istekleri kendileriyle ilgili olan parçalardan süreçlere ve üretim planlarına kadar detaylandırılmış ve en genelden en özele kadar aktarılmış (yayılmış) olmaktadır.

Yukarıda verilen açıklaması tanım aşağıdakilerden hangisidir?

a)KFG“kalite evi”

b) Kalite kontrolü

c)Kalite toplamı

d)Kalite yönetimi

e)Kalite odağı

15. a. Beklenen kalite

      b. Algılanan kalite

      c. Beklenen makul fiyat

1-Müşteri memnuniyetindeki unsurlar hangileridir?

A. yalnız a

B. a ve c

C. a ve b

D. yalnız b

E. yalnız c

16.  a. Kalite

       b. Güvenirlik

       c. Kalıcılık

Kuruluş ile tedarikçisi arasındaki ilişkinin arttırılmasında etkili etmenler nelerdir?

A. a ve c

B. yalnız a

C. a ve b

D. b ve c

E. a, b ve c

17. Aşağıdakilerden hangisi müşteri özelliğidir?

A. Fikirleri sabittir

B. Istekleri minimum seviyededir

C. Eleştiride bulunmazlar

D. Ürünleri kolay beğenirler

E. Memnun edilmesi gereken tek unsurlardır

18. Aşağıdakilerden hangisi müşteri memnuniyetinin bir unsurudur?

A.İç müşteri

B.Dış müşteri

C.Beklenen kalite

D.Eleştiri

E.Hızla değişme

**7.Çalışanların Katılımı ve Liderlik**

1) İşletmelerde TKY çalışmalarının başarıya ulaşabilmesi, çalışanların kalite ………… ve ………… ne kadar hazır ve istekli oldukları ile yakından ilgilidir.

Aşağıdakilerden hangisi boş bırakılan yere gelmelidir?

A) yönetimine , işlevselliğine

B) kontrol , basitliğine

C) tasarım , ucuzluğuna

D) kültürüne , felsefesine

E) yapısına , tüketilmesine

2) Tam katılımın sağlanması kalite yönetimi anlayışı içerisinde çalışanların ………. açısından büyük bir önem arz etmektedir.

Aşağıdakilerden hangisi boş bırakılan yere gelmelidir?

A) motivasyonu

B) maaşı

C) fikri

D) yapısı

E) tasarımı

3. Aşağıda verilen karşılaştırmalı yöneticilik ile alakalı verilen özelliklerden hangisi yanlıştır?

A) Planlara aşırı bağlıdır.

B) Belirlenmiş amaçlara hizmet eder.

C) İtaati vurgular.

D) Doğru işi yapar

E) İşi Doğru Yapar

4. Aşağıda verilen klasik yönetici ile alakalı verilen özelliklerden hangisi yanlıştır?

A) Başarıları kendine mal eder.

B) Bilgiyi saklar.

C) Hatasını kabul etmez , hata yapanı da affetmez.

D) Herkesi kendi gibi davranmasını ister.

E) Sorunları basite indirger.

5. Aşağıdakilerden hangisi kurulacak bir öneri sisteminin sağlayacağı yararlar arasında yer almaz ?

A) Maliyetlerin düşmesi

B) Ortak geleceği paylaşma bilinci

C) Motivasyon ve verimlilik düşüşü

D) Ürün ve hizmet kalitesinde iyileşme

E) Bir ailenin bireyi olma bilinci

Aşağıdakilerden hangisi yöneticilerin özellikleri arasında yer almaz?

A) Planlara aşırı bağlıdırlar

B) İtaati vurgularlar

C) Yönlendiricidirler

D) Belirlenmiş amaçlara hizmet ederler

E) Yetkileri kendisinde toplarlar

6) Aşağıdakilerin hangisi toplam kalite yönetiminde başarı için gerekli olan temel faktörlerden biri değildir.

a) işletmenin bilgi üreten bir işletme hâline dönüştürülmesi.

b) Müşteriye yakın olması.

c) kalite maliyetinin öğrenilmesi.

d)sadece işletme içindeki süreçlere odaklanılması.

7. Aşağıdakilerden hangisi liderlik özelliklerinden değildir?

A) Yönlendiricidir

B) Doğru işi yapar

C)Kontrolü vurgular

D)Yenilik peşindedir

E) Yeni amaçlar ortaya atar

8. Aşağıdakilerden hangisi kurulacak bir öneri sisteminin sağlayacağı yararlar arasında yer almaz?

A) Ürün ve hizmet kalitesinde iyileşme,

B) Çalışanların katılımı,

C) Motivasyon ve verimlilik,

D) Üst yönetimin liderliği ve sorumluluğu,

E) Rekabet gücünün artması,

9)Toplam kalite uygulamalarında çalışanların bilgi ve deneyimlerini aktarabildikleri en iyi teknik aşağıdakilerden hangisidir.

a) süreç

b) istatistiki kontrol

c) katılım

d) kıyaslama

e) kalite çemberi

10. Aşağıdakilerin hangisi kurulacak bir öneri sisteminin sağlayacağı yararlardan biri değildir

A-Maliyetin düşmesi

B-Rekabet gücünün artması

C-Ortak geleceği paylaşma bilinci

D-Çalışanların görüşlerine değer verilmemesi

E-Motivasyon ve verimlilik artışı

11. Aşağıdakilerden hangisi liderliğin bir özelliğidir?

A-Yönetir

B-İtaati vurgular

C-Belirlenmiş amaçlara hizmet eder

D-Yenilik peşindedir

E-Otoritesi statüsünden kaynaklıdır

12. Aşağıdakilerden hangisi liderin özelliklerinden biri değildir?

A)Yönlendiricidir

B)Mevcut düzeni sürdürür

C)Katılımı vurgular

D)Otoritesi kendisindendir

E)Alternatif yaklaşımlara açıktır

13. Aşağıdakilerden hangisi öneri sisteminin sağlayacağı yararlardan biri değildir?

A)Ürün ve hizmet kalitesinde iyileşme

B)Rekabet gücünün artması

C)Maliyetlerin yükselmesi

D)Motivasyon ve verimlilik artışı

E)Sürekli gelişimin yaşam biçimi haline gelmesi

14. Aşağıdaki yöneticilik ve liderlik özelliklerinden hangisi doğrudur?

           YÖNETİCİ                        LİDERLİK

A)Yenilik peşindedir.        Mevcut düzeni kurar.

B)Katılımı vurgular.           İtaati vurgular.

C)Doğru işi yapar.             İşi doğru yapar.

D)Kontrolü vurgular.         Güveni esas alır.

E)Astlarını yetkilendirir.    Yetkileri kendisinde toplar.

15. TKY'de tam katılım olarak açıkladığımız anlayışta iki önemli unsur vardır söz konusudur. Bu unsurlardan biri aşağıdakilerden hangisidir?

A) Çalışanların motivasyonu

B) Toplumun genel refah düzeyi

C) Yaptığı işin kalitesi

D) Kalite kültürü ve felsefesi

E) Takım çalışması ve ruhunun oluşturulması

16. Toplam kalite yönetimin de insan faktörü, işletme sürecinin \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ yer almaktadır.

Yukarıda boş bırakılan yere aşağıdakilerden hangisi gelmelidir?

A)Mantığında B)Merkezinde C)İçerisinde D)Ortasında E)Dışında

17. Kurulacak  bir öneri sisteminin sağlayacağı yararlar dan değildir?

A-)Rekabet gücünün artırılması

B-)Maliyetlerin artması

C-) Çalışanların katılımı

D-)Motivasyon ve verimlilik artışı

18. Aşağıdakilerden hangisi liderlik özelliklerindendir?

A-)Yönetir

B-)Yetkileri kendisinde toplar

C-)Planlara aşırı bağlıdır

D-)Güveni esas alır

19. Aşağıdakilerden hangisi klasik yönetici özelliklerinden değildir?

A-)Bilgiyi saklar

B-) Konuşmaya bayılır

C-)Ekibi korur

D-)En basit sorunu bile karmaşık hale getirir.

20. Aşağıdakilerden hangisi bir öneri sisteminin sağlayacağı yararlar arasında yer almaz?

A)Maliyetlerin düşmesi

B)Rekabet gücünün azalması

C)Çalışanların katılımı

D)Motivasyon ve verimlilik artışı

E)Bir ailenin bireyi olma bilinci

21. Yönetici ve liderle verilen özelliklerle ilgili aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

A)Yönetici yönlendiricidir

B)Lider yenilik peşindedir

C)Yönetici itaati vurgular

D)Lider katılımı vurgular

E)Yönetici kontrolü vurgular

22. Aşağıdakilerden hangisi Liderlik Özelliğidir?

A) Mevcut düzeni sürdürür.

B) Yetkileri kendisinde toplar.

C) Belirlenmiş amaçlara hizmet eder.

D) Yetkileri kendisinde toplar.

E) Yenilik peşindedir.

23.

I. Ekibini başarıya götürür

II. Personeliyle beraber olmaktan mutluluk duyar.

III. İşe zamanında gelir-gider.

IV. Personeline zaman ayırır.

V. Hiç kimseye güveni yoktur.

VI. Adaletsizdir.

Yukarıdaki ifadelerden kaç tanesinde Lider Yöneticinin özelliklerinden bahsedilmiştir?

A)2 B)3 C)4 D)5 E)6

24. Aşağıdakilerden hangisi klasik yönetici özelliklerinden biridir?

A)Ekibini başarıya götürür.

B)Personeline zaman ayırır.

C)Dinlemesini bilir.

D)İnsanlara adil davranır.

E)Hiç kimseye güveni yoktur.

25. Aşağıdakilerden hangisi kurulacak bir öneri sisteminin sağlayacağı yararlardan biridir?

A)Ürün ve hizmet kalitesinde kötüleşme.

B)Görüşlerine değer verilen çalışanlar.

C)Maliyetlerin artması.

D)Çalışanların katılmaması.

E)Rekabet gücünün düşmesi.

26.Tam katılım sağlanması kalite yönetimi anlayışı içerisinde hangi açıdan büyük bir önem arz etmektedir?

A) Görüşlerine değer verilen çalışanlar

B)Çalışanların motivasyonu

C)Rekabet gücünün artması

D)Maliyetlerin düşmesi

E)Ürün ve hizmet kalitesinde iyileşme

27. Aşağıdakilerden hangisi lider yöneticinin özelliklerinden biri değildir?

A)Bilgiyi yayar

B)Ekibini korur

C)Herkesin potansiyelinin ortaya çıkmasını sağlar

D) İşe geç gelir, erken gider

E)Personeline zaman ayırır

28)

Yönetici lider

1=Yönetir . =yönlendirir

2=yenilik peşindedir. =mevcut düzeni sürdürür.

3=otoritesi kendisindendir. =otoritesi statüsünden kaynaklanır.

4=yetkileri kendisinde toplar. =astlarını yetkilendirir.

5=itaati vurgular. =katılımı vurgular.

Yukarda verilen maddelerde hangisi veya hangileri yanlıştır?

a)1,2 b)1,3 c)2,3 d)3,4 e)4,5

29) Aşağıdakilerin hangisi klasik yöneticiyi, lider yöneticiden ayıran bir özelliktir?

a) Ekibini başarıya götürür.

b) Bilgiyi yayar.

c) Sorunları basite indirger.

d) Herkesin kendi gibi davranmasını ister.

e) Sevincini ve kederini personeliyle paylaşır.

**8.Kalite Çemberi**

1-)Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin amaçlarından değildir?

A-) çalışanların motivasyonunun arttırılması

B-) kalitenin iyileştirilmesi

C-) sürekliliğin sağlanması

D-) tek çalışma anlayışı ve bireysel ruh geliştirme

E-) verimliliğin arttırılması

2-)Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin temel ilkelerinden değildir?

A-) gönüllülük

B-) süreklilik

C-) tasarruf

D-) ödüllendirme

E-) Tam katılım

3. Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin temel ilkelerinden biri değildir

A) Tam Katılım

B) Ödülendirme

C) Süreklilik

D) Amaçlandırma

E) Gönülülük

4. Ülkemizde kalite çemberi hangi yılda kullanılmaya başlanmıştır

A) 1920

B) 1980

C) 1960

D) 1890

E) 1940

5- Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberlerinin kullanım alanlarından biri değildir ?

A-Eğitimde

B-Şikayetlerde

C-Kalite kontrolünde

D-Sağlıkta

E-Müşteri Tahmininde

6) 1-Ödüllendirme

2-Tam katılım

3-Üst yönetim desteği

7-Çember üyelerini değiştirme

Yukarıda ki ifadelerden hangileri kalite çemberinin temel ilkelerindendir?

A-yalnız 1

B-hepsi

C- 1,2,3

D-yalnız 3

E- 1,2

8. Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin amaçlarından biri değildir ?

A Gönüllük esasına dayanan kültürün geliştirilmesi

B İnsan yeteneğinden olabildiğince çok yararlanmak

C Kalitenin aynı seviyede kalmasını sağlamak

D Moral ve motivasyon arttırıp çalışanların gelişmesini sağlamak

9. Kalite çemberi özelliklerinden değildir?

A) Takımdaki amaç ve vizyon birliği

B )Takıma uymama

C) Ortak sorumluluğun paylaşılması

D) Bireysel gelişimin desteklenmesi

10. Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin amaçlarından değildir?

A-) Takım çalışması anlayışı ve ekip ruhunun geliştirilmesi

B-) Kalitenin iyileştirilmesi ve sürekliliğin sağlanması

C-) Kurumsal gelişimin desteklenmemesi

D-) Çalışanların motivasyonlarının arttırılması

E-) Zamandan ve işgücünden tasarruf yapılması

11. Aşağıdakilerden Hangisi Kalite Çemberleri Tarafından Kullanılan Problem Çözme Tekniklerinden Değildir?

A-) Histoğramlar

B-) Koşul -sonuç diyagramı

C-) Beyin fırtınası

D-) Pareto analizi

E-) Veri toplama ve veri toplama teknikleri

12. Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberlerinin temel ilkelerinden değildir?

A) Gönüllülük

B) Süreklilik

C) Bağımsızlık

D) Ödüllendirme

E) Üst yönetim desteği

13. I) Beyin Fırtınası

II) Pareto Analizi

III) Veri toplama ve veri toplama teknikleri

IV) Proses Haritası X

V) Histogramlar

VI) Kontrol Grafikleri X

Yukarıda verilenlerden hangileri kalite çemberleri tarafından kullanılan problem çözme tekniklerindendir?

A) I, II, IV

B) I, II, IV, VI

C) III, IV, V, VI

D) I, II, III, V

E) II, IV, V, VI

14. 1.Gönüllülük

2.Süreklilik

3.Tam katılım

4.Çember üyelerini geliştirme

5.Yönetime sunma X

Yukarıda verilen ifadelerden hangileri kalite çemberlerinin temel ilkeleri arasında sayılabilir?

A) 1,2

B)1,3,5

C)2,3,4

D)1,2,3,4

E) hepsi

15. Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin amaçları arasında yer almaz?

A) Hataların azaltılması

B) Kurumsal gelişimin desteklenmesi

C) Çalışanların kişilik ve liderlik yeteneklerinin geliştirilmesi

D) Çalışanların yaratıcılıklarının ortaya çıkarılması

E) Problemin nedenini araştırma ve analiz etme

16- Kalite çemberinin temel ilkelerinden değildir?

A-)Gönüllülük

B-)Süreklilik

C-)Tam katılım

D-)Ödüllendirme

E-)Para

17. Kalite çemberinin kullanım alanlarından değildir?

A-)Satış faaliyetlerinde

B-)Müşteri tahmininde

C-)Şikayetlerde

D-)Kalite kontrolünde

E-)Şirketlerde

18. 1) Gönüllülük

2) Süreklilik

3) Tam Katılım

4) Müşterilerin desteği       X

Yukarıdakilerden hangisi kalite çemberlerinin temel ilkeleri arasında yer alır?

a) 1-4                   b) 2-4                                   c)1-2-4                                 d)2-3-4          e)1-2-3

19. Deming ve juran'ın öğrencisi olan Ishikawa, kalite çemberlerinin kurucusudur. Toplam kalite ve onun bir parçası olarak kurulan kalite çemberlerini bir formasyon olarak ortaya koyan Ishikawadır.

Buna göre aşağıdakilerden hangisi kalite çemberlerinin amaçlarından biri olamaz ?

A)Bireylerin motivasyonunun artırılması

B)İşletmenin gelişmesine katkıda bulunmasının sağlanması

C)Yöneticiler ile çalışanlar arasındaki ilişkilerinin artırılması

D)İşletme içinde haberleşmenin (iletişimin) daha etkin hale getirilmesi

E)Görevin başarı ile tamamlanması halinde anlamlı ödüller verilmelidir

20. Aşağıdakilerden hangisi kalite çemberinin amaçlarından değildir

A) Bireysel çalışmak  
B) Şirketlerin gelişmesine katkıda bulunmak  
C) Yeteneklileri ortaya çıkarmak  
D) Grup çalışması oluşturmak

E)Verimi artırmak

21. 1. Eğitimde

2. Güvenlik sağlamada

3. Şikayetlerde

4. Kalite kontrolünde

Hangileri kalite çemberleri kullanım alanlarına girer ?

A) 1 ve 2

B) Hepsi

C) 3 ve 1

D) 4 ve 2

E) 1- 2- 3

22. Kalite çemberi konusunda aşağıdakilerden hangisi bilinenleri ortaya koyar ve bilinmeyenlere çözüm arar ilkesini karşılar?

A) Beyin fırtınası

B) Neden - Sonuç diyagramı

C) Pareto analizi

D) Veri toplama ve veri toplama teknikleri

E) Histoğramlar

23. Bir toplulukta aynı alanda çalışan, benzer işleri yapan bireylerden oluşan, düzenli aralıklarla toplanarak kendi işleri ile ilgili problemleri saptayan, inceleyen, çözen ve gönüllü katılımın esas alındığı küçük çalışma gruplarına ne denir?

A) Kalite yönetimi B) Kalite çemberleri C) Çalışma takımları D) Firma destek ekipleri

24. Hangisi kalite çemberinin temel amaçlarından değildir?

A) İşbirlikçi kültürün geliştirilmesi

B) İnsan yeteneğinden olabildiğince çok yararlanmak

C) Kalitenin aynı seviyede kalmasını sağlamak

D) Moral ve başarıyı arttırıp çalışanların gelişmesini sağlamak

25)Kalite çemberlerinin etkinliklerinden olmayan aşağıdakilerden hangisidir?

A) Kontrol et B) Planla C) Uygula D) Kaydet

26. Kalite çemberlerinin başarılı olabilmesi için aşağıdakilerden hangisi gerekli değildir?

A) Gönüllü katılım B) Yönetim desteği C) Eğitim D) Para

27. Kalite çemberlerinin sağladığı faydalardan olmayan hangisidir?

A) Yeniliğe açık olmayı sağlar

B) Kişisel başarıyı teşvik eder

C) Motivasyonu artırıp yapılan iş ten gurur duymayı sağlar

D) Problem çözme ve yaratıcılığı geliştirir

28. Hangisi kalite çemberlerinin özelliklerinden değildir?

A) Geçici amaçlarla kurulur

B) Gönüllü katılımla oluşur

C) Belli bir performans gerektirir

D) Belli kurallara bağlıdır

**9.Proses Yaklaşımı ve Süreç Yönetimi**

1. Aşağıdakilerden hangisi proses  özelliklerinden değildir?

A) Tanımlanabilen

B) Tutarlı

C) Ölçülebilen

D) Yinelenebilen

E) Süreç

2. Aşağıdakilerden hangisi süreç yönetiminin özelliklerinden biri değildir?

A) Karar vermede kolaylık

B) İletişim kolaylığı

C) Süreçin zorlaştırılması

D) Müşteri odaklılık ve hedefe ulaşma

E) Süreçlerin ölçülmesi ve iyileştirilmesi

3. Aşağıdakilerden hangisi tüm proseslerde bulunan ortak özelliklerden değildir?

A) Tekrarlanabilirlik  
B) Dönüştürme  
C) Hepsi  
D) Geri besleme kontrolü  
E) Tutarlı

4. Aşağıdakilerden hangisi süreç yönetimi aşamalarından değildir ?

A) Sürecin tanımlanması.

B) Süreç adımlarının belirlenmesi.

C) işlevselleştirilmesi.

D) Kritik başarı faktörleri.

E) Sürecin ölçülmesi.

**5.**Bir sürecin, çıktının kalitesi ile çıktıyı kullanan müşterilerin tatmini üzerinde olumlu etki yaratabilme özelliğine ne denir?

A. Kontrol edilebilme

B. Katma değer yaratma

C. Tekrarlanma

D. Tekrarlanabilme

E. Ölçülebilme

**6.** Aşağıdakilerden hangisi **s**üreç girdilerinin özelliklerinden biridir?

a. Süreci etkilememesi

b. Sadece sürecin bir kısmını etkilemesi

c. Tüm süreci ve çıktılarını etkilemesi

d. Önlem alınarak süreçte yok edilebilmesi

e. Süreci zorlaştırması

7. Aşağıdakilerden hangisi proses özelliklerinden değildir?

A) Kontrol edilebilen

B) Ölçülebilen

C) Yinelenemeyen

D) Katma değer yaratan

E) Tanımlanabilen

8. Aşağıda verilen tanımlardan hangisi doğru verilmiştir?

A) Kaynaklar: Girdilerin çıktılara dönüşümünde kullanılan ve süreç içinde değişime uğramayan unsurlar.

B) Süreçler: Girdileri arzu edilen çıktılara çeviren tüm faaliyetler.

C) Tedarikçiler: Sürece girdi temin eden kişi veya kuruluşlar.

D) Girdiler: Girdiler üzerinde yapılan faaliyetlerin sonucunda müşteriye sunulan ürün veya hizmetler.

E) Kontrol: Sürecin kurallara ve standartlara uygun olarak gerçekleşmesini takip etmek için başvurulan uygulamalar.

9. Her türlü insan kaynakları, insan gücü, emek, zaman, sermaye, ham madde, yönetim gibi unsurları kapsar

Yukarıda tanımı verilen terim aşağıdakilerden hangisidir?

A-süreç

B-dönüştürme

C-süreç girdisi

D-süreç çıktısı

E-kaynaklar

10) aşağıdakilerden hangisi süreç yönetim aşamalarından biridir?

A-sürecin tamamlanması

B-sürecin devamlılığı

C-sürecin kontrolü

D-sürecin ölçülmesi

E-sürecin kaydedilmesi

11. Aşağıda verilen bilgilerden hangisi doğru değildir

A- süreç yönetimi olmadan süreçlerle yönetim olamaz

B- süreç yönetiminin ele alınışı işletmelerin öncelik ve hedeflerine göre farklılık gösterebilir

C- süreç yönetimi anlayışını her işletmeye uygulamak mümkün olmaz

D- süreçlerle yönetim süreç yönetimini daha ileriye taşır

E- süreç yönetiminde ağırlıklı olarak süreçlerin genel performansına odaklanılır

12. Girdileri arzu edilen çıktılara çeviren tüm faaliyetlere ne denir?

A- kaynaklar

B- kontrol

C- tedarikçiler

D- süreçler

E- müşteriler

13)Aşağıdakilerden hangisi süreç yönetiminin girdileri arasında yer almaz?

A)İnsan gücü

B)Ham madde

C)Yönetim

D)Zaman

E)Uygunluk kalitesi

14)Aşağıdakilerden hangisi tüm proseslerde bulunan ortak özelliklerden biridir?

A)Ölçülebilen

B)Kontrol edilebilen

C)Tekrarlanabilirlik

D)Tanımlanabilen

E)Tutarlılık

**10.Sürekli iyileştirme ve Kaizen**

1. Aşağıdakilerden hangisi Kaizenin özelliklerinden değildir?

A) Sürekli küçük adımlar

B) Ayrıntılara ilgi

C) Uyarlama

D) Yaratıcılık

E) Grup çalışması

2. Aşağıdakilerden hangisi İyileştirme alanlarından biridir?

A) Analiz

B) Karar

C) Altı Sigma

D) PUKÖ döngüsü

E) Kalite Politikası

3. Aşağıda ki maddelerin hangisi Kaizen yaklaşımına örnek olarak gösterilebilir?

A. Aralıklı büyük adımlar​

B. Büyük sıçramalara ilgi​

C. Herkesin katılımı​

D. Az sayıda kişinin katılımı​

E. Gizli, saklı bilgi

4. Aşağıda ki maddelerin hangisi Buluş yaklaşımına örnek olarak gösterilebilir?

A. Sürekli küçük adımlar​

B. Ayrıntılara ilgi​

C. Yavaş sürekli değişim​

D. Ani değişim​

E. Açık, paylaşılan bilgi​

5. Aşağıdakilerden hangisi toplam kalite yönetiminin iyileştirme alanlarından değildir?

a)Verilerin Analizleri

b)Kalite Politikası

c)Denetim Sonuçları

d)Tasarım Kalitesi

e)Yönetimin gözden geçirilmesi

6. Küçük şeyleri daha iyi yaparak her zaman daha yüksek standartlar hedefleyerek, onlara ulaşarak onu olmayan gelişmeyi yakalamak demektir.​

Yukarıda tanımı verilen kavram aşağıdakilerden hangisidir?

a)Kaizen

b)Pazaryeri Kalitesi

c)Kalite

d)Kalite çemberi

e)Stratejik plan

7) Aşağıdakilerden hangisi kalite yönetim teknikleri kapsamına giren temel uygulamalardan biri değildir?  
  
A)Problemlerin doğru tanımlanması  
  
B)Hedeflerin belirlenmesi  
  
C)Çalışanların katılımının sağlanması  
  
D)Sürekli iyileştirmenin olmaması  
  
E)Ekiplerin oluşturulması  
  
  
8) Aşağıdakilerden hangisi sürekli iyileştirme için gerekli olan kurallardan biri değildir?  
  
A)Ölçme,izleme ve verilerin analizi ile iyileşme trendini sağlamak için faaliyetlerin uygulanması  
  
B)Sürekli iyileştirmenin kalite politikasında taahhüt edilmesi ve yönetimin bu taahhüte bağlılığı  
  
C)Kalite hedeflerinin ölçülebilir ve sürekli iyileştirme faaliyetleri ile ilişkili olması  
  
D)Sadece probleme odaklı olma  
  
E)Yönetimin gözden geçirme toplantı çıktılarının iyileştirme faaliyetleri ile ilişkili olması

9) Aşağıdakilerden hangisi iyileştirme alanlarından biri değildir?  
A)Kalite Politikası  
B)Hedefler  
C)Denetim Sonuçları  
D)Verilerin Analizleri  
E)Ekonomik Veriler

10) İyileştirme stratejisinin temel amacı nedir?  
A)Beklentileri karşılamayan veya yetersiz kaliteye neden olan unsurları tespit ederek bunları ortadan kaldırmaktır  
B)İşletmenin kar maksimizasyonu  
C)Pazar iyileştirmesi  
D)Rakiplerle yarış halinde olma  
E)İşletmenin temel ilk madde ve malzemelerini karşılama

11) Kaizen nedir?

A)Görevlerini tam zamanında yerine getirmek  
B)Küçük şeyleri daha iyi yaparak her zaman daha yüksek standartlar hedefleyerek, onlara ulaşarak sonu olmayan gelişmeyi yakalamak demektir  
C)Planlamada gelişme  
D)Proje yönetim modeli  
E)Personel yetiştirmede belirlenen davranış yöntemi

12) Aşağıdakilerden hangisi kalite iyileştirmede sıklıkla kullanılan yöntemler arasında değildir?  
A)PUKÖ Döngüsü  
B)Düşünme ve Analiz Yetenekleri  
C)Kalite Çemberleri  
D)Altı Sigma  
E)Yalın üretim ve Kıyaslama

13. Aşağıdakilerden hangisi Kaizen yaklaşımından değildir?

A) Metodu koruma ve geliştirme

B) Yavaş sürekli değişim

C) Aralıklı büyük adımlar

D) Sürekli küçük adımlar

14. Kaizen yaklaşımı ile birlikte sürekli iyileştirmede kullanılan tekniklerden değildir ?

A) PUKÖ döngüsü

B) Kalite çemberi

C) Altı sigma

D) Ani değişim

15. Aşağıdakilerden hangisi Kaizen Tekniği aşamalarına aykırıdır?

A)Problemleri araştırmak ve listelemek

B)Problemleri çözümlerle destekleyip bir fikir üretmek

C) Çözümleri test etmek

D)Düzenli olarak ölçmek ve sonuçları test etmek

E)Yıkıp tekrar yapmak

16. ……….bir kuruluşta sürekli iyileştirme faaliyetlerini gerçekleştirmek amacıyla

aynı alandaki veya benzer faaliyetleri gerçekleştiren kişilerin gönüllü katılımıyla meydana gelen çalışma gruplarıdır.

Yukarıda açıklaması verilen kavram aşağıdakilerden hangisidir?

A)Kaizen

B)PUKÖ

C)Kalite Çemberi

D)5S.

E)Altı Sigma

17. Soru: Küçük şeyleri daha iyi yaparak her zaman daha yüksek standartlar hedefleyerek, onlara ulaşarak sonu olmayan gelişmeyi yakalamak demektir.

Yukarıdaki tanım, ‘’sürekli iyileştirme’’ kavramlarından hangisine aittir.

A- Kaizen

B- Muda yaklaşımı

C- PUKÖ döngüsü

D- Yalın üretim

E- Altı sigma

18. Aşağıdakilerden hangisi Sürekli iyileştirme kavramlarından değildir.

A- Beyin fırtınası

B- Kalite çemberleri

C- Öneri sistemleri

D- Toplam üretken bakım

E- Proses yaklaşımı

19) Aşağıdakilerden hangisi “Toplam Kalite Yönetimi”nin ilkelerinden değildir?

A) Finansman

B) %100 kalitenin sağlanması

C) Sürekli gelişme

D) Müşteri odaklı olma

E) Ödüllendirme

20) Toplam Kalite Yönetimine göre aşağıdakilerden hangisi “görülemeyen/ölçülemeyen” sorunlardan birisi değildir?

A) Müşteri tatminsizliği

B) Pazar kaybı

C) İmaj zedelenmesi

D) Üretim hataları

E) Değer kaybı

21) Aşağıdakilerden hangisi toplam kalite yönetimi uygulaması sonuçlarından değildir?

A) Kâr artışı

B) Etkinlik artışı

C) Müşteri tatmini

D) Maliyetlerin artışı

E) Güvenlik artışı

22) Aşağıdakilerden hangisi süreç yönetimine yönelmeye etki eden dış nedenler arasında değildir?

A) Globalleşme

B) Hizmet teknolojilerindeki gelişmeler

C) Artan rekabet

D) Finansal göstergelerdeki bozulmalar

E) Değer artışı

23)  I. Çözümleri test et, 3

        II. Problemleri çözümlerle destekle ve bir fikir üret, 2

        III. Problemleri araştır ve listele  1

        IV. Düzenli olarak ölç ve sonuçları analiz et,  4

        VI. Eğer başarılıysan çözümü benimse,  5

         V. Sürekli olarak bu aşamaları tekrarla.  6

Kaizen tekniğinin uygulama aşamaları aşağıdakilerden hangisinde doğru verilmiştir?

A) II, I, III, V, IV, VI                             B) III, II, I, IV, VI,V

C) I, II, III, IV, V, VI                             D) V, I, III, II, VI, IV

E)IV,III,II,I,V,IV 

**11.Yalın Üretim ve Diğer Sürekli İyileştirme Teknikleri**

1. Aşağıdakilerden hangisi yalın üretimin ilkelerinden birisi değildir?  
A)Değerin müşteriye göre belirlenmesi  
B)Değer akışının tanımlanması  
C)Sıfır hata ve sıfır arıza hedefine yönelik çalışılması  
D)Çekme sisteminin uygulanması  
E)Sürekli gelişme

2. Aşağıdakilerden hangisi altı sigma metodojisinin aşamalarından biridir?

A)Tanımla  
B)Ölç  
C)Çözümle  
D)İyileştir  
E)Hepsi

3. Aşağıdakilerden hangisi 5S’in başlıca amaçlarından değildir?

A) Toplam verimliliğin arttırılması

B) Çalışma ortamların iyileştirilmesi

C) Sıfır arıza ve sıfır hata hedefine yönelik çalışılması

D) Üretilen malın kalitesi korunması

E) Toplam verimliliğin artması

4. Aşağıdakilerden hangisi yalın üretim tekniklerinden değildir?

A) Poka Yoke

B) Jidoka

C) Düzen

D) Kanban

E) Tek Parça Akışı

5. “Üretim alanındaki süreçler ve makineler arası aktarmaların en aza indirilmesi ve proses içi stok olarak bilinen hat ya da makina yanı stok miktarlarının sıfır düzeyine çekilmesini ifade eder.​”

Yukarıdaki tanım aşağıdakilerden hangisini aittir?

A) U tipi yerleşim planı​

B) Tek parça akışı

C) Poka-Yoke

D) Jidoka

E) Kanban

6. Aşağıdakilerden hangisi yalın üretimin beş temel prensibinden biri değildir?

A) Değerlerin müşteriye göre belirlenmesi

B) Akışın sağlanması

C) Değerler akışının sağlanması

D) Çekme sisteminin uygulanması

E) Süreksiz gelişme

7)Otomobil Endüstrisinde Japonların başarısında en büyük pay sahibi hangisiydi?

A)BMW

B)Audi

C)Bentley

D)Alfa Romeo

E)Toyota

8)İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra Japonya'nın sermaye kıtlığı üretim alanında farklı çözümler üretmesini gerektirmiştir.Buna göre,yalın üretimin ilk temelleri kaç yılında atılmıştır?

A)1960

B)1950

C)1940

D)1930

E)1920

9. Aşağıdakilerden hangisi TKY’de iyileştirme beklentilerinden değildir?

a) Maliyetlerin artması,

b) Verimin yükselmesi,

c) Toplam performansın artması,

d) Çalışan motivasyonunun yükselmesi,

e) Beklentileri karşılama düzeyinin artması

10. Sürekli iyileştirme felsefesi sayılan Kaizen yaklaşımına aşağıdakilerden hangisi dahildir?

a) Üst yönetim

b) Müdürler

c) Bölüm amirleri

d) Çalışanlar

e) Hepsi

11. Kaizen kavramı hangi ülkede ortaya çıkmıştır?

a) Almanya

b) Amerika

c) Japonya

d) İngiltere

e) İtalya

12. Aşağıdakilerden hangisi Kaizen yaklaşımı ile birlikte sürekli iyileştirmede kullanılan tekniklerden değildir?

a) 5S

b) Altı Sigma

c) Kaizen

d) Yaygın üretim

e) Kalite çemberi

13. Sürecin planlanmadı, planlanan işlerin uygulamaya konulması, uygulamaların kontrol edilmesi ve hedeflerle sonuçların karşılaştırılarak aksayan yönlerin tespiti ile daha iyi bir plan ve uygulama için çözümlerin üretildiği sürekli iyileştirme yaklaşımı nedir?

a) Altı Sigma

b) PUKÖ

c) 5S

d) Kaizen

e) Yalın üretim

14. Pazarda ürün kalitesini müşteri açısından garantileyen ve firmayı rekabette güçlü kulan husus... nedir?

a) İstatistiksel kontrol

b) Proses kontrolü

c) Müşteri kontrolü

d) Kalite güvence sistemi

e) Uyum sistemi

15. Aşağıdakilerden hangisi yalın üretimin beş temel prensibinden biri değildir?

A)Değerin yöneticiye göre belirlenmesi

B)Değer akışının tanımlanması

C)Akışın sağlanması

D)Çekme sistemin uygulanması

E)Sürekli gelişme

16. Muda yaklaşımında ürüne ve müşteriye doğrudan katkısı olmayan işler “ 7 kayıp “olarak bilinir. Aşağıdakilerden hangisi bu kayıplardan biri değildir?

A)Bekleme

B)Gereksiz stoklar

C)Az üretim

D)İşleme israfı

E)Gereksiz hareketler

17) 1911 yılından bu yana Japonya'daki işletmelerin çoğunda disiplin ve denetim sağlama konusunda bir bilimsel yöntem kullanılmıştır. Buna ne denilmektedir?

A)7S

B)6S

C)5S

D)4S

E)3S

18) Aşağıdakilerden hangileri Muda'nın ürüne ve müşteriye doğrudan katkısı olmayan 7 kayıptan biri değildir?

A)Gereğinden fazla üretim

B)Bekleme

C)Gereksiz taşıma işlemleri

D)Üretim hataları

E)İsraftan kaçınmak

19. Motorola firması tarafından geliştirilen Altı Sigma kavramı kaç yılında geliştirilmiştir?

A) 1984

B) 1985

C) 1911

D) 1950

E) 1895

20. Muda yaklaşımında ürüne ve müşteriye doğrudan katkısı olmayan işler “7 kayıp” olarak bilinir.

Aşağıdakilerden hangisi bu kayıplardan biri değildir?

A) Gereğinden fazla üretim

B) Bekleme

C) Gerekli Stoklar

D) İşleme israfı

E) Üretim hataları

21. Altıncı Sigma derecesi milyonda kaç kusur veya hatayı hedefleyerek bu olumsuzlukları ortadan kaldırmayı amaçlar?

A) 3,4 B) 4 C) 5,7 D) 7 E) 3,6

**12.EFOM Mükemmellik Modeli, Kalite Standartları ve Kalite Ödülleri**

1. Aşağıdakilerden hangisi standardizasyonun amaçlarından değildir?

A-) Temel Gereklerin Belirlenmesi

B-)Çevre ve Sağlığın Korunması

C-)Temel ve Tekrarlanan Kurallar Koymak

D-)Uygunluk Değerlendirmesi

E-)Pazar Olanaklarının Artırılması

2. RADAR mantığı, kuruluşun bütünsel bir bakışla aşağıdakilerden hangisine odaklanmayı gerektirmez?

A) Stratejisinin bir parçası olarak gerçekleştirmeyi amaçladığı sonuçları (Results) belirleme​

B) Mevcut ve geleceğe yönelik sonuçların gerçekleşmesini sağlayacak yaklaşımlara (Approaches) sahip olma ​

C) Bu yaklaşımları uygun şekilde yayma (Deploy)​

D) Yayılmış yaklaşımları öğrenme, geliştirme amacıyla değerlendirme ve iyileştirme (Assess and Refine).​

E) Ekiplerin oluşturulması

3. Uluslararası standartları Teşkilatının kısaltması aşağıdakilerden hangisidir?

A) ISO

B) IEC

C) ITU

D) PRC

E) CEN

4) EFQM modelinin yapısı incelendiğinde, kuruluş "NEDEN" var? Hangi Amacı yerine getiriyor? Neden özellikle bu strateji?

Bu sorulara yanıt veren EFQM'nin hangi boyutudur?

A) Yön

B) Uygulama

C) Sonuçlar

D)Cevaplar

E)Liderlik

5) EFQM'nin 3 boyutu sıra ile aşağıdakilerden hangisidir?

A)Uygulama , Yön , Karar

B) Yön , Uygulama , Sonuçlar

C) Kuruluş, Yön , Liderlik

D) Stratejik, Statü, Sonuçlar

E) Yön,Sonuçlar , Cevaplar

6) EFQM modeli ilk defa kaç yılından itibaren nerede uygulanmaya başlamıştır?

A)2000 yılı, Afrika geneli

B) 2009 yılı, Afrika geneli

C) 1991 yılı, Avrupa geneli

D)1991 yılı, Afrika geneli

E) 2009 yılı, Avrupa geneli

7) EFQM Mükemmellik Modelinde yer alan 'Girdiler' kategorisi neyi ifade etmektedir?

A) bireysel amaçlar

B) strateji geliştirme ve uygulama için yapılması gerekenler

C) müşterilere yönelik katma değer yaratımı

D) süreçlerle yönetim

E) yönetim ve sosyal sorumluluk

8) EFQM modelinin yapısı incelendiğinde, bugüne kadar 'NE' gerçekleştirdi? Gelecekte 'NE' gerçekleştirmeyi planlıyor?

Bu sorulara yanıt veren EFQM'nin hangi boyutudur?

A) yön

B) uygulama

C) sonuçlar

D) strateji

E) karar

9)  EFQM, kuruluşların kendi başarılarını anlamalarına, Üstün performanslı kuruluşlar ile kendilerini karşılaştırabilmelerine ve aynı zamanda sürdürülebilir başarıya ulaşma konusunda bir yol haritası oluşturmaya yardımcı olmak için esas itibariyle birbiriyle bütünleşik olan ve EFQM Modelini de kapsayan üç boyut sunmaktadır. Modelin üç boyutu modelin dinamik yapısını oluşturmaktadır. bu üç boyut aşağıdakilerden hangisidir?

A) Yer- Yön- Sonuçlar

B) Yön- Uygulama- Sonuçlar

C) Sebep- Uygulama- Sonuçlar

D) Yön-Sebep- Sonuç

E) Yer-Sebep-Sonuç

10) Hangisi  EFQM Modelinin 5 Temel Konusundan biri değildir?

A) Kültür - Model

B) Liderlik - Etkili liderlik,

C) Dönüşüm ve Performans

D) Geçmiş

E) Esnek ve uyarlanabilir

11) Hangisi  Standardizasyonun Amaçları arasında değildir?

A)  Temel Gereklerin Belirlenmesi

B) Çevre ve sağlığın korunması

C) Uygunluk Değerlendirmesi

D) Pazar Olanaklarının Artırılması

E) Teknoloji kullanımını azaltmak

12. Aşağıdakilerden hangisi standardizasyonun amaçları arasında yer almaz?

A)Çevre ve sağlığın korunması

B)Uyumluluğun sağlanması

C)İyileştirme

D)Uygunluk değerlendirmesi

E)Ekonomik etkinliğin azaltılması

13.

1.ISO

2.IEC

3.CEN

4.ITU

Yukarıdaki verilen standardizasyon kuruluşlarından hangileri uluslararası kuruluşlardandır?

A)1,2,3

B)1,3

C)1,2,4

D)2,3,4

E)1,3,4

14- Kaliteyi iyileştirmeye yönelik yapılan faaliyetlerden aşağıdaki sonuçlardan hangisi beklenti kapsamına girmez ?

A) Masrafların azalması

B) Çalışan motivasyonunun azalması

C) Hataların en aza indirilmesi

D) Toplam performansın artması

E) Verimin yükselmesi

15- KAİZEN yaklaşımı ve buluş yaklaşımı arasındaki temel fark aşağıdakilerden hangisidir?

A) Çaba gerektirmesi

B) İnsan motivasyonu

C) İlerleme adımları arasındaki sıklık ve büyüklük

D) Yatırım ihtiyacı

E) Artıştaki istikrar

16- Aşağıdakilerden hangisi EFQM Modelinin beş temel konusu arasında yer almaz?

A)Kültür

B)Liderlik

C)Radar

D)Esnek ve uyarlanabilir

E)Dönüşüm ve performans

17- Aşağıdakilerden hangisi standardizasyonun üreticiye yönelik faydaları arasında yer almaz?

A) Uygun kalite ve seri imalata imkan sağlar.

B) Kayıp ve artıkları asgariye indirir.

C) Maliyeti düşürür.

D)Depolamayı ve taşımayı kolaylaştırır, stokların azalmasını sağlar.

E) Ruh sağlığını korur, stresi önler.

18. EFQM ilk olarak hangi yılda uygulanmaya başlanılmıştır?

a)1989

b)1991

c)1993

d)1995

e)1997

19. Aşağıdakilerden hangisi EFQM modeli'nin 5 Temel konusundan biri değildir?

a)Kültür

b)Liderlik

c)Esnek ve uyarlanabilir

d)Dönüşüm ve performans

e)yaratıcılık

20) Aşağıdakilerden hangisi standardizasyonun amaçlarından değildir?

A) İyileştirme

B) Çevre ve sağlığın korunması

C) Uyumluluğun Sağlanması

D) Temel Gereklerin Belirlenmesi

E) Pazar Olanaklarının Azaltılması

21) Aşağıdakilerden hangisi ulusal standardizasyondur?

A) ISO

B) TSE

C) IEC

D) CEN

E) CENELEC

22) Türkiye Mükemmellik Ödülü, EFQM Mükemmellik Modelinin 8 temel kavramı esas alınarak verilir.

Aşağıdakilerden hangisi bu kavram esaslarından değildir?

A) Müşteriler için değer katma

B) Sürdürülebilir bir gelecek yaratma

C) Mükemmellikte süreklilik oluşturma

D) Çeviklikle yönetme

E) Mükemmel sonuçları sürdürme

23) Aşağıdakilerden hangisi standardizasyonun amaçlarından değildir?

A) İyileştirme

B) Uyumluluğun sağlanması

C) Uygunluk değerlendirilmesi

D) Taleplerin değerlendirilmesi

E) Uyumluluğun planlanması

24) Aşağıdakilerden hangisi standardizasyonun tüketici yönetim faydalarındandır?

A) Kayıp ve artıkları aagariye indirir

B) Verimliliği ve kârlılık düzeyini artırır

C) Kötü malı piyasadan siler

D) Yanlış anlamaları ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırır

E) Fiyat ve kalite yönünden aldanmaları önler

**13.Kalite Yönetim ve Kontrol Teknikleri ve Araçları**

1)Bir grup kişinin belirli bir problemi çözmek için bir araya gelerek kişisel görüş ve fikirlerini herhangi bir kısıtlama olmaksızın belirttikleri bir çalışmadır.

Yukarıdaki tanım hangi kontrol ve karar verme tekniğini tanımlamaktadır?

1. Yalın üretim
2. Pareto analizi
3. Beyin fırtınası
4. Akış diyagramı
5. 5 S modeli

2)Histogram tekniği için aşağıdakilerden hangisi doğrudur?

1. Belirli bir amaç için bir araya gelen grubun bir problemi tartışarak çözme tekniğidir.
2. Problemin hangi nedenlerle ortaya çıkabileceğine dair sebeplerin tespit edilmesi tekniğidir.
3. Bir üretim planlama tekniğidir.
4. Maliyet analizi aracıdır.
5. Belirlenen problemin ortaya çıkma sıklığını tespit etmede kullanılan bir tekniktir.

3)I. Grup sayısının 5 ile 20 arasında olması gerekir

II. Biri sayısı 50'den fazla olmalıdır

III. Gözlem değerlerinin (verilerin) sabit olması gerekir

Histogram tekniği için yukarıdakilerden hangisi veya hangileri doğrudur?

1. I ve II
2. II ve III
3. Yalnız I
4. Yalnız II
5. Yalnız III

4)Histogram tekniği için aşağıdakilerden hangisi yanlıştır?

1. Her histogram sadece tek bir problemi, tek bir özelliği ölçer
2. En önemli aşama problemin muhtemel nedenlerinin belirlenmesidir
3. Gözlem değerleri yatay eksene (x) yerleştirilir
4. Frekans (tekrar sayısı) düşey eksene (y) yerleştirilir
5. Grup aralıkları eşit olmalıdır

5)I. Histogram

II. Balık kılçığı

III. Kalite çemberi

IV. 5S

Beyin fırtınası müstakil bir teknik olarak kullanılabileceği gibi başka tekniklerin içinde de kullanabilir.

Yukarıdakilerden hangisi beyin fırtınasının kullanıldığı tekniklerden ve uygulamalardandır?

1. I ve II
2. I ve III
3. II ve IV
4. III ve IV
5. II ve III

|  |
| --- |
|  |