

تعریف سیستم اطلاعاتی

تعریف سیستم اطلاعاتی و انواع آن را نام ببرید؟

سیستمی کامل که یک نهاد، موسسه یا سازمان در جامعه طی مراحل تولید - جمع آوری - سازماندهی (پردازش) - ذخیره و در نهایت گزارش اطلاعات برای در اختیار قرار دادن برای ذینفعان آن نهاد از آن استفاده می کند

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| ۱- سیستم‌های پردازش مبادلات | ۵- سیستم‌های پشتیبان اجرایی |
| ۲- سیستم‌های اطلاعات مدیریت | ۶- سیستم‌های خبره |
| ۳- سیستم‌های اطلاعات اجرایی | ۷- سیستم‌های اتوماسیون اداری |
| ۴- سیستم‌های پشتیبان تصمیم‌گیری | ۸- سیستم‌های دانش‌ورزی |

عناصر تأثیر گذار بر سیستم‌های اطلاعات

محیط سازمان: پایه تمام فعالیت‌های سازمان محیطی است که سازمان در آن فعالیت می‌کند

عوامل مهم در محیط سازمان عبارتند از:

- ۱- مشتریان
- ۲- رقبا
- ۳- عرضه‌کنندگان مواد و خدمات مورد نیاز سازمان
- ۴- سازمان‌های قانونگذار

معماری سیستم‌های اطلاعات

سازمان: ابعاد برشمرده زیر جزو مواردی هستند که بر سیستم‌های

اطلاعات تأثیر می‌گذارند.

- | | |
|--------------|-------------------|
| ۱- اطلاعات | ۱- استراتژی |
| ۲- سخت‌افزار | ۲- سیستم‌ها |
| ۳- نرم‌افزار | ۳- منابع انسانی |
| ۴- ارتباطات | ۴- مدیریت |
| | ۵- ساختار سازمانی |

سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری

سیستم اطلاعاتی حسابداری را تعریف و اجزای آن را نام برده و هدف عمده این سیستم را ذکر نمایید؟
سیستمی که داده را به گزارش‌های سودمند برای ارائه به ذینفعان فراهم می‌کند.

اجزاء: نیروی انسانی - سخت افزار - نرم افزار - اطلاعات (داده) - شبکه (راه و روش و حفاظت)
اهداف: هدف اصلی ارائه اطلاعات است.

- ۱- ارائه اطلاعات به ذینفعان جهت تصمیم‌گیری
- ۲- ارائه اطلاعات جهت کنترل عملیات سازمان در همه سطوح

سیستم‌های اطلاعاتی حسابداری رایانه‌ای و فناوری اطلاعات

تأثیر فناوری اطلاعات با سیستم‌های اطلاعاتی یارانه‌ای در خصوص حسابداری چیست؟ خود حسابداری تشکیل شده از ۴ بخش:

- ۱- حسابداری مالی
- ۲- حسابداری مدیریت
- ۳- حسابرسی
- ۴- ممیزی مالیاتی

۱- تأثیر بر حسابداری مالی: هدف ارائه اطلاعات به کل ذینفعان (درون سازمانی و برون سازمانی) می‌باشد

الف: امکان تلفیق اطلاعات مالی و غیر مالی: مثل ثبت اطلاعات مربوط به نقدینگی موجود در بانک و تعداد کالا X در انبار در سیستم.

ب: امکان گزارشگری بلادرنگ: در هر لحظه امکان اخذ گزارش (صورت‌های مالی) وجود دارد

ج: امکان ثبت داده‌های تعاملی: یعنی برای استفاده از داده‌ها در سیستم دیگری نیاز به ثبت دوباره نیست. به عبارتی داده‌ها را فقط یکبار ثبت و در هر

سیستمی بخواهیم مورد ارزیابی و تعامل قرار می‌دهیم.

۲- تأثیر بر حسابداری مدیریت: هدف ارائه اطلاعات به مدیران سازمانی می‌باشد

الف: حسابداری صنعتی: مربوط به تصمیم مدیریت در اندازه گیری و کنترل هزینه های مربوط به ب ت می باشد. مثل محاسبه هزینه های عملیاتی با تکنیک های متنوع در نتیجه به مدیران در ارائه تصمیمات خود در راستای رسیدن به اهداف کمک کند.

ب: بودجه بندی: پیش بینی بودجه ی یک طرح مالی برای آینده (کوتاه مدت: ۱۲ ماه - بلند مدت: ۵ سال یا بیشتر) توسط مدیریت می باشد بنابراین به برنامه ریزی مدیریتی قوی نیاز دارد. مدیران با استفاده از سیستم اطلاعاتی می توانند عوامل تغییرات بین نتایج واقعی و پیش بینی (بودجه بندی) را در طی دوره مقایسه و پیگیری کنند.

ج: اندازه گیری عملکرد سازمانی: مربوط به سنجش عملکرد شرکت توسط مدیر می باشد. مثل کنترل میزان فروش یک ماه و میزان کلای برگشتی توسط مشتریان در یک ماه مدیریت متوجه عملکرد بخش تولید می گردد.

۳- تأثیر بر حساسی: با توجه به اینکه وظایف حساسی بیشتر به سمت تضمین فعالیت های شرکت سوق پیدا کرده و استفاده از سیستم های اطلاعاتی برای شرکت ها افزایش یافته در نتیجه انجام حساسی با استفاده از گزارش های چاپی غیر ممکن شده است.

تأثیر بر ممیزی مالیاتی: مثل تهیه اظهار نامه مالیاتی که یکی از کوچکترین کارهایی است که توسط سیستم اطلاعاتی قابل گزارش گیری و انتقال آن به اداره مالیات می باشد.

سیستم اطلاعات حسابداری برای سازمان ها چه مزایایی دارد؟

مزایای سیستم های اطلاعات حسابداری برای سازمان ها چیست:

۱- بهبود بهره وری: یعنی با هزینه کمتر درآمد بیشتری کسب کنیم. به عبارت دیگری سریع ، دقیق و آسان

۲- بهبود اثر بخشی: توانایی (فرد یا سازمان) در انجام دادن کار را اثر بخشی می گویند. (مخالفم زیرا این تعریف برای کارایی می باشد)

نکته:

کارایی: کار را درست انجام دادن

اثر بخشی: کار درست را انجام دادن

۳- مزیت رقابتی: با استفاده از بهره وری و اثربخشی که سازمان ایجاد کرده دارای این توان خواهد بود که بتواند با استفاده از روش های جدید که خود برنامه ریزی می کند با نیروهای رقابتی در بازار مقابله کند.

طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی

راه های طبقه بندی سیستم های اطلاعاتی را بیان کنید؟

۱- طبقه بندی سیستم ها بر اساس سطوح سازمانی: بر اساس سلسله مراتب می باشد.

الف: مدیران ارشد (سطح استراتژیک): سیستم هایی که به مدیران کمک می کند تا بر مشکلات و فرصت ها و روش ها متمرکز شوند. اطلاعات این سیستم ها به صورت تلفیق و تلخیص شده در اختیار مدیران قرار می گیرد.

ب: مدیران میانی (سطح میانی): از این سیستم که سیستم تاکتیکی نیز می نامند برای خلاصه کردن داده ها و تهیه گزارش و برای برنامه ریزی کوتاه مدت ، سازماندهی و کنترل توسط مدیران میانی صورت می گیرد.

ج: مدیران اجرایی (سطح عملیاتی): این سیستم ها برای ثبت ساعت کاری کارکنان یا نوع فعالیت هر کارمند یا... که مربوط به سرپرستان یا سرکارگران می باشد مورد استفاده قرار می گیرد.

۲- طبقه بندی سیستم ها بر اساس فعالیت سازمانی:

الف: سیستم های پردازش معاملات: به کلیه امور مربوط به معاملات می پردازد اعم از: کارایی و اثربخشی عملیات - گزارشگیری به موقع - بالا بردن مزیت رقابت - تضمین صحت داده ها و محافظت از اطلاعات

ب: سیستم های اطلاعاتی مدیریت: این سیستم عملیات پردازش و دسته بندی اطلاعات برای اخذ تصمیمات و برنامه ریزی و پیش بینی مسیر و آینده شرکت توسط سطوح مختلف مدیران می باشد

ج: سیستم های پشتیبان تصمیم گیری: با آسان کردن جست و جوی اطلاعات و استفاده از آنها به یاری مدیران برای تصمیم گیری می آید.

کاربرد سیستم های هوشمند در سیستم های اطلاعاتی حسابداری

انواع سیستم های هوشمند و کاربرد آن در حسابداری را بیان کنید؟

- ۱- سیستم های خبره: به نوعی با استفاده از علم شبیه سازی ای از ذهن افراد خبره و باهوش به عمل آورده و در یک سیستم پایه ریزی می کنند تا مدیران در هر لحظه بتوانند از علم افراد خبره در کنار خود سود ببرند.
- ۲- شبکه های عصبی مصنوعی: مدل هایی از شبکه عصبی انسان هستند که می توانند با استفاده از رابطه برقرار کردن با سلول های عصبی به تجربیات یک فرد در خصوص کار خاصی که انجام داده است واکنش نشان دهد و صرف اطلاعات نمی باشد. به نوعی اطلاعات به همراه تجربه منعکس می شود.
- ۳- منطق فازی: این منطق زمانی کاربردی است که میخواهیم با داده های غیر قطعی پاسخ های (اطلاعات) قطعی به دست آوریم.
- ۴- الگوریتم ژنتیکی
- ۵- عامل های هوشمند

تجارت الکترونیک

تعریف تجارت الکترونیک؟

به هر گونه معامله ای که از طریق اینترنت به صورت آنلاین صورت گیرد

انواع تجارت الکترونیک

حالت های مختلف بین فروشنده (b) و مصرف کننده (c) در تجارت الکترونیک ؟

(b2b): فروشنده با فروشنده: بین دو عمده فروش

(b2c): فروشنده با مصرف کننده: مثل دیجی کالا

(c2c): مصرف کننده با مصرف کننده: مثل دیوار

(c2b): مصرف کننده با فروشنده

(p2p): نقطه به نقطه: تسویه حساب شرکت کنندگان در حراج با فروشنده

(b2A): فروشنده با اداره: معاملات شرکتهای دولتی و پرداخت مالیات

(C2A): مصرف کننده با اداره: هنوز پدیدار نشده ولی دور از دسترس نیست. برای دریافت کمک های مردمی و اخذ مالیات توسط دولت ها.

چک الکترونیکی

تعریف چک الکترونیکی و چند مورد از ویژگی آن: نسخه نمایشی یا الکترونیکی چک کاغذی می باشد

۱- اطلاعات چک های کاغذی را دارند

۲- از نظر قانونی میشود مثل چک های کاغذی عمل شود

۳- نسبت به چک های کاغذی قابلیت تغییر در مبلغ بدون هیچ مشکلی

۴- افزایش سرعت و کاهش زمان انتقال وجوه از یک نقطه به نقطه ای دیگر

۵- استفاده از چک الکترونیکی به جای پول موجب افزایش امنیت در مقابل سرقت و از میان رفتن پول نقد می شود.

۶- جلوگیری از انتقال پول نقدو...

کسب و کار اینترنتی؛ تعریف مختصری از اکسترانت

اکسترانت را تعریف کرده و ویژگی آن را بنویسید:

شبکه ای کاملاً شخصی که متعلق به هر سازمان یا نهادی می تواند باشد که فقط به کاربران یا کارمندان خود اجازه دسترسی به اطلاعات مربوطه را از طریق اینترنت و شبکه امکان پذیر می نماید.

ج: مشترک شدن و سازماندهی با صفحات وب

الف: صرفه جویی در هزینه و زمان

د: توزیع مناسب منابع اطلاعاتی

ب: مرکزیت اطلاعات

ERP چیست؟

بسته نرم افزاری ERP مجموعه ای است از برنامه های رایانه ای آماده که تمام فرآیندهای تجاری سازمان را پوشش می دهد. این «فرآیندهای تجاری» می تواند بسیار وسیع بوده و از مدیریت تولید، خرید قطعات، ارسال مواد خام به واحدهای تولیدی، کنترل موجودی بازار و پیگیری سفارش ها و... را شامل شود.

اجزای تشکیل دهنده سیستم های ERP

اجزای تشکیل دهنده سیستم ERP:

حسابداری - کنترل - مدیریت دارایی ها (اموال) - سیستم پروژه - سیستم جریان کار - راه حل های صنعتی - منابع انسانی - سیستم نگهداری شرکت - مدیریت مواد - مدیریت کیفیت - برنامه ریزی تولید - فروش و توزیع

دلایل استفاده از ERP و مزایای به کارگیری آن

دلایل پیاده سازی سیستم ERP, و چند مورد مزایا و معایب آن را ذکر کنید:

دلیل اصلی نیاز به یک پلتفرم مشترک IT است. سایر دلایل شامل: بهبود فرآیند، قابلیت مشاهده داده، کاهش هزینه عملیاتی، پاسخگویی بیشتر به مشتریان و بهبود در تصمیم گیری استراتژیک

مزایای ERP:

کاهش هزینه های حمل موجودی

کاهش هزینه های سفارش

کاهش هزینه های تولید

کاهش هزینه های نگهداری سوابق

کاهش هزینه های حمل و نقل

کاهش سرمایه گذاری در تجهیزات

فرایندهای تولید انعطاف پذیرتر

بهبود کارایی که به سوددهی بیشتر یا افزایش سهم بازار منجر می شود

افزایش شفافیت فرایند برای مشتری

افزایش رضایت مشتری

معایب ERP:

نصب و نگهداری این سیستم ها بسیار گران است.

استفاده از بعضی از این سیستم ها دشوار است.

برای به اشتراک گذاشتن برخی از اطلاعات حساس که برای یک فرایند ضروری است، با مقاومت افراد مواجه می شوید.

مهم ترین ویژگی یک سیستم ERP:

فرآیندگرا بودن آن است. در واقع یکی از مهم ترین ویژگی های یک ERP و یکی از ضرورت های شکل گیری این گونه سیستم های سازمانی توجه به فرآیندهای سازمانی در بین حوزه های کارکردی است.

سیستم های اطلاعاتی مدیریت

تاریخچه و معرفی سیستم ها و کاربرد آن ها

سیر تکامل سیستم های اطلاعات:

- ۱ - پردازش داده (دوره ۱۹۵۰)
- ۲ - سیستم اطلاعات مدیریت (۱۹۶۰ - مسایل ساختار یافته)
- ۳ - سیستم حمایت از تصمیم (۱۹۷۰ - مسایل نیمه ساختار یافته)
- ۴ - سیستم خبره (۱۹۸۰ - مسایل ساختار نیافته)
- ۵ - سیستم اطلاعات مدیریت عالی (۱۹۸۰ - مسایل ساختار نیافته)
- ۶ - سیستم تصمیم گروهی (۱۹۹۰)
- ۷ - شبکه عصبی مصنوعی (۱۹۹۰)

موارد مهم فوق در بخش تقسیم بندی سیستم های اطلاعاتی توضیح داده شده است

سیستم اطلاعاتی مدیریت MIS

مزایای پیاده سازی سیستم های اطلاعاتی:

- ۱- تسلط سیستم بر کلیه روش ها و رویه های سازمان
- ۲- ایجاد ساختارهای مناسب تصمیم گیری
- ۳- یکپارچگی ارتباطی کلیه سیستم ها
- ۴- افزایش بهره وری بیشتر در سازمان
- ۵- جلوگیری از تکرار بیهوده اطلاعات
- ۶- سهولت و سرعت دستیابی به اطلاعات متفرقه در یک نگاه

ضعف عمده سیستم اطلاعات مدیریت:

- همه سلیقه ها رو پشتیبانی نمی کند
- قدرت برآورد مسئله را ندارد
- اغلب اوقات اطلاعات دقیق را فراهم نمی کند.

درباره سیستم اطلاعات مدیریت MIS

زیرمجموعه های سیستم MIS عبارتند از:

- مدیریت مالی و حسابداری
 - مدیریت فروش و بازاریابی
 - مدیریت منابع انسانی
 - مدیریت مواد و تولید
 - کیفیت و خدمات پس از فروش
- وظایف سیستم پشتیبانی تصمیم در مقابل سیستم اطلاعات مدیریت:

- ۱- فرد را حمایت میکند
- ۲- حمایت مستقیم ایجاد می کند
- ۳- تمام مراحل حل مساله را حمایت مینماید.
- ۴- مسائل نیمه ساختاری را حمایت می کند.
- ۵- بر پشتیبانی تصمیم تاکید دارد.

طراحی یک سیستم مدیریت اطلاعات MIS

مراحل طراحی یک سیستم مدیریت اطلاعات:

۵ مرحله می باشد اعم از:

- ۱- شناخت: هدف نوشتن صورت مسئله است. دقیق بودن زیاد اهمیت ندارد ولی باید صحیح باشد.
- ۲- بررسی (آنالیز) سیستم: مهمترین قسمت طراحی هر سیستم اطلاعاتی میباشد و بیشترین هزینه را می برد.
- ۳- اجرا: پس از بررسی کسی که آنالیز کرده گزارشات را به برنامه نویسان جهت نوشتن برنامه و اجرای طرح ارائه می دهد.
- ۴- آزمایش طرح جدید: بعد از توجیه کارکنان درباره مزیت های طرح جدید برنامه را در اختیار آنان گذاشته تا به صورت آزمایشی با آن کار کنند و مشکلات آن را پیدا و جهت تصحیح ارائه نمایند.
- ۵- استقرار طرح جدید: برای استقرار از ۴ روش گوناگون استفاده می شود:

الف. روش موازی یا هم زمان

ب. روش تدریجی یا مرحله ای

ج. روش یکباره

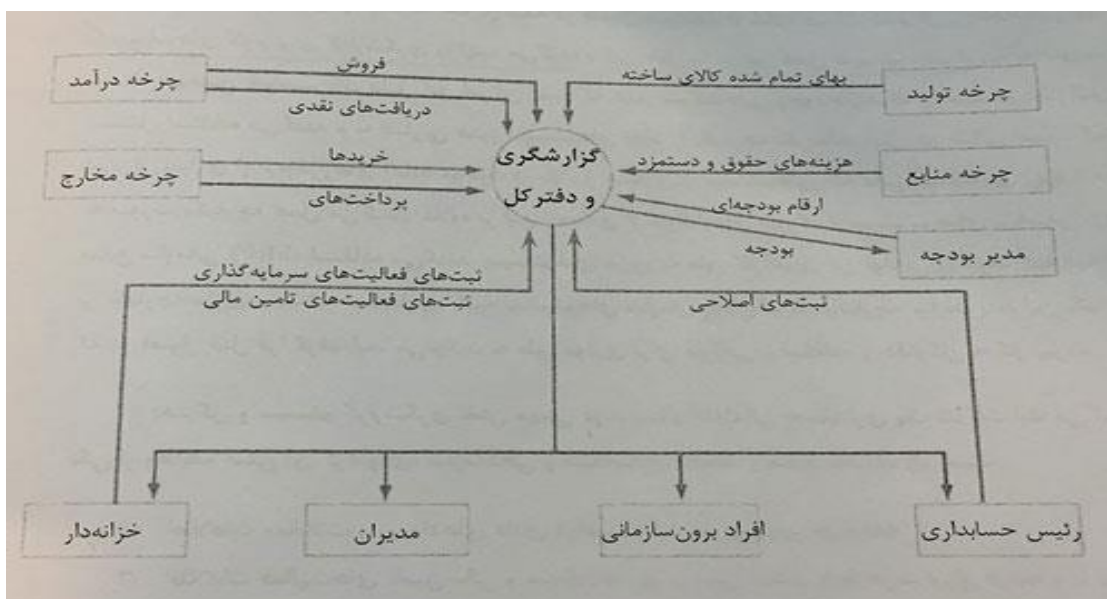
د. روش آزمایشی

چهار تفاوت بین سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت (MIS) و سیستم‌های برنامه‌ریزی منابع سازمان (ERP) را نام بپدید؟
 (ERP) به صورت بسته های نرم افزاری مرتبط به هم هستند در صورتی که (MIS)ها ممکن است اینطور نباشد
 تهیه بسته های نرم افزاری (ERP)ها درون سازمان نیست در صورتیکه (MIS)ها درون سازمان تهیه میشود
 (ERP)ها از یک پایگاه داده استفاده می کنند ولی (MIS)ها مراکز داده ای خاص خود را دارند.
مهمترین تفاوت: بسته‌های نرم افزاری ERP بر مبنای فرآیندهای کسب و کار هستند و (MIS)ها بر مبنای اجزای وظیفه‌ای کسب و کار

مدیریت مالی و حسابداری

مقدمه ای بر سیستم گزارشگری و دفتر کل

تعریف دفتر کل را به همراه وظیفه اصلی آن ذکر نمایید؟
 دفتر کل عبارتست از دفتری که حساب‌ها پس از طبقه بندی، به طور جداگانه در آن نگهداری می شوند.
 وظیفه اصلی: گردآوری، سازماندهی و طبقه بندی داده‌ها است. به عبارتی کلیه امور مالی یک سازمان در این دفتر ثبت می گردد.
 شکل زیر برای فهم بهتر این موضوع می باشد.



دفتر کل و فعالیت های گزارشگری

چهار فعالیت اصلی که در سیستم گزارشگری و دفتر کل انجام می شود را تشریح می کند این فعالیت ها عبارتند از:

- 1- به هنگام سازی دفتر کل
- 2- انتقال ثبت های اصلاحی
- 3- تهیه صورت های مالی
- 4- تهیه گزارش های مدیریتی

به هنگام کردن دفتر کل به چه معنی است و تهدیدات و کنترل های آن را شرح دهید؟

به هنگام کردن به معنای انتقال ثبت های دفتر روزنامه به حساب های مربوط در دفتر کل است.

تهدیدات: ۱- ثبت های غلط و بدون مجوز در دفتر روزنامه ۲- به ریانی نادرست دفتر کل است

کنترل ها: کنترل فیلد ، کنترل مانده صفر برای اطمینان از مساوی بودن مبلغ بدهکار و بستانکار یک ثبت، کنترل اعتبار ، کنترل علامت و محاسبه جمع های دسته ای برای اطمینان از صحت پردازش اطلاعات

انتقال ثبت های اصلاحی

ثبت های اصلاحی به چند دسته تقسیم می شوند؟ نام ببرید؟

۱. پیش پرداخت ها و پیش دریافت ها: مثل پیش پرداخت هزینه مانند پولی که برای حق بیمه پرداخت می شود و پیش دریافت درآمد مانند پولی که از مستاجر پیش دریافت می شود
۲. هزینه و درآمدهای ثبت نشده: معاملاتی که دریافت یا پرداخت وجه بعد از متحمل شدن هزینه یا تحقق درآمد صورت گرفته
۳. سایر اصلاحات: مبلغ آن بر اساس برآورد مشخص می شود. مانند مطالبات مشکوک الوصول

تهیه صورت های مالی در سیستم گزارشگری و دفتر کل

تهیدیات و کنترل های مرحله تهیه صورت های مالی را نام ببرید؟

تهیدیدی که سهوا انجام می گیرد: تهیه صورت های مالی اشتباه می باشد

تهیدیدی که عمدا انجام می گیرد: گزارشگری متقلبانه می باشد

گزارشگری متقلبانه را تعریف کنید؟

فعالیتی که منجر به ارائه نادرست اطلاعات در صورت های مالی یا اقدام برای حذف صورت های مالی که از عمد انجام شده باشد

تهیه گزارش های مدیریتی

در کلیه سازمان ها مهمترین بخش برنامه ریزی عنصر یا حیطه ی گزارش دهی می باشد.

گزارش را تعریف و انواع آن را نام ببرید؟

تهیه و ارائه اطلاعات سازمان یافته درباره ی اقدامات و رویدادهای انجام شده و یا در حال انجام، که بر مبنای آن، گیرنده ی گزارش می تواند تصمیمات دقیق تری اتخاذ کند.

گزارش ها در ساده ترین شکل خود، نوشتاری هستند، هر چند گزارش های گفتاری یا صورت های مختلفی همچون فیلم، عکس، اسلاید، لوح فشرده و ... نیز تهیه می شوند.

مقدمه ای بر درآمد و مدیریت فروش

چرخه درآمد اصلی ترین مبادله ی برون سازمانی اطلاعات با مشتریان می باشد

اهداف اصلی چرخه درآمد چیست؟

فراهم نمودن اقلام و خدمات برای مشتریان، جمع آوری وجوه نقد حاصل از فروش، ارائه تولید در محل و زمانی مناسب و قیمت مناسب است.

فعالیت های اصلی چرخه درآمد عبارتند از:

الف) ثبت سفارش فروش

ب) حمل کالا

ج) ارسال صورتحساب فروش

د) دریافت وجوه حاصل از فروش

مرحله ثبت سفارش فروش شامل چهار وظیفه ی زیر است:

۱- دریافت سفارش

۲- کنترل و تصویب اعتبار مشتری

۳- کنترل و بررسی موجودی کالای انبار شرکت

۴- پاسخ به درخواست مشتریان

فعالیت های تجاری چرخه درآمد

چرخه ی درآمد را تعریف کنید؟

مجموعه ای از فعالیت های تجاری متناوب و فرآیند پردازش اطلاعات مربوط به تهیه و ارائه کالا و خدمات مشتریان و دریافت وجوه حاصل از فروش این کالا و خدمات است.

ثبت سفارش فروش

توضیح درباره مراحل ثبت سفارش فروش:

دریافت سفارش مشتری نقطه شروع فرایند های چرخه درآمد و ایجاد اسناد و مدارک مختلف داخلی است. اولین سند داخلی ایجاد شده در چرخه درآمد، فرم سفارش فروش است که در مرحله ثبت سفارش و پس از انجام فعالیت های این مرحله تهیه می شود. سفارش فروش سندی است که شامل شماره اقلام، مقادیر کالا، قیمت ها و شرایط فروش می باشد. این سند در چهار نسخه تهیه می شود یک نسخه در دایره سفارش فروش تهیه می شود، دو نسخه دیگر به ترتیب برای دایره صدور صورتحساب فروش و دایره حمل کالا به منظور آماده سازی کالا ارسال می شود. سند دیگری که توسط سیستم ثبت سفارش فروش ایجاد می شود برگ خروج کالا (حواله انبار) می باشد این برگه در واقع مجوز خروج کالا از انبار است. ادامه در فصل بعد.

حمل کالا

پس از مشخص شدن کالای دریافتی مشتریان و بسته بندی این کالاها دایره حمل و ارسال کالا باید بر اساس برگ خروج کالا اقدام به ارسال کالاها برای مشتریان نماید. بنابراین در مرحله حمل کالا دو فعالیت اساسی زیر صورت می گیرد:

۱- انتخاب و بسته بندی کالاها

۲- حمل کالاها

پس از ثبت سفارش توسط مشتریان دایره انبار اقدام به تهیه لیست کالای درخواستی مشتری و بسته بندی آن ها می کند. ثبت دقیق اطلاعات کالاهای بسته بندی شده برای ارسال در این مرحله اهمیت زیادی دارد. برگ خروج کالا توسط سیستم ثبت فروش تهیه می شود. کارگران دایره انبار از اطلاعات برگ خروج کالا برای شناسایی اقلامی که باید تحویل داده شود استفاده می کنند. مقادیر کالایی که باید از انبار خارج شود در برگ خروج کالا ذکر شده است سپس برگ خروج کالا به همراه کالای مورد نیاز برای دایره حمل کالا ارسال می شود.

حمل و نقل بین المللی کالا

حمل و نقل بین المللی کالا عبارتست از جابجایی و حمل کالا از نقطه های در داخل یک کشور به نقطه های در داخل کشور دیگر با رعایت قوانین و مقررات حاکم بر آن.

شرکت حمل و نقل بین المللی

شرکت حمل و نقل بین المللی عبارتست از یک شخصیت حقوقی که به منظور انجام عملیات حمل و نقل بین المللی شامل فعالیت های فورواردی و کربری و یا توأمآ تشکیل شده است.

فعالیت فورواردی

فعالیت فورواردی عبارتست از عمل هماهنگی و ترتیب حمل کالا به یکی از طریق مختلف زمینی، هوایی، دریایی و یا ترکیبی از آنها و قبول مسوولیت به موجب بارنامه صادره و قراردادهای منعقد. شرکتی که در این زمینه فعال است فورواردر نامیده می شود.

فعالیت کربری

فعالیت کربری بین المللی عبارتست از تصدی بلافاصله جابجایی کالا از کشوری به کشور دیگر به یک طریق حمل و بر طبق قرارداد حمل.

صدور صورتحساب فروش

صورتحساب کردن به چه معنی است و دو نوع از فعالیت های مهم آن را نام ببرید؟

سومین مرحله از چرخه درآمد می باشد. اعلام کردن مبلغی که مشتری بابت اخذ کالا یا خدمات باید به سازمان پرداخت کند

۱- صدور صورتحساب فروش (به زبان خودمان همان فاکتور می باشد) اصلی ترین سندی که در این مرحله تهیه می شود می باشد.

۲- نگه داری حساب های دریافتی مشتریان (به عبارتی لفظ چوب خط قدیم) به عبارتی حساب کتابش را داشته باشیم. به دو صورت می باشد:

الف) مانده انفرادی: پس از هر خرید با ارسال ۲ برگ فاکتور برای خریدار وی موظف به پرداخت مبلغ کالا یا خدمات به همراه یکی از برگهای فاکتور می باشد

ب) مانده جمععی: خریدار ماهیانه اقدام به پرداخت کالاهای خریداری شده یا خدمات گرفته شده می کند با ارسال صورتحساب (فاکتور) فروش توسط فروشنده یا سازمان

وصول مطالبات

وصول مطالبات:

پیگیری حساب های دریافتی یا همان طلب شرکت از خریداران کالا یا خدمات که نتیجه آن وصول وجه مذکور می باشد. این پیگیری با تشویق مشتری با ابزارهای مختلف از جمله تخفیف نیز امکان پذیر می باشد.

مدیریت منابع انسانی

مقدمه ای بر مدیریت منابع انسانی:

مدیریت منابع انسانی را تعریف و بخش های آن را ذکر نمایید؟

۴ فرایندهای اصلی در منابع انسانی وجود دارد که به نوعی در تمامی تعاریف هایی که از مدیریت منابع انسانی شده این ۴ فرایند خود را نشان می دهد:

۱- شناسایی و جذب

۲- آموزش

۳- بکارگیری

۴- نگهداشت

به نوعی می توان گفت استفاده از نیروی انسانی در جهت رسیدن به اهداف سازمان با استفاده از جذب - آموزش - بکارگیری و نگهداشت تعریف خوبی برای منابع انسانی باشد

بخش ها: الف - حقوق و دستمزد ب - منابع انسانی

وظیفه مدیریت منابع انسانی: کلیه امور مربوط به استخدام و اخراج (داوطلبانه و غیرداوطلبانه) و حقوق و دستمزد و وضعیت کاری، رفاهی، و آموزشی و... کارمندان را شامل می شود.

اهداف مدیریت منابع انسانی چیست: ۱- بهره وری بیشتر ۲- رضایت شغلی ۳- بهبود کیفیت زندگی کاری

۱- بهره وری از ترکیب کارایی و اثربخشی سازمان پدید می آید.

کارایی: (کار را درست انجام دادن) + **اثربخشی:** (کار درست را انجام دادن) = **بهره وری:** (کسب بیشترین سود با کمترین هزینه)

۲- **رضایت شغلی:** یعنی شخص در محیطی که مشغول به کار می باشد با کار کردن احساس خوب بودن و مفید بودن برای وی ایجاد شود. این

احساس در سطوح مختلف پدید می آید.

الف: فردی ب: گروهی ج: سازمانی

۳- **بهبود کیفیت زندگی کاری:** به نوع نگرش افراد نسبت به کار خود می گویند با توجه به ۱- رضایت ۲- مشارکت ۳- کاهش سوانح و

۴- حق انتخابی که از شغل خود دارد.

فعالیت های چرخه حقوق و دستمزد در مدیریت منابع انسانی

پنج فعالیت اصلی چرخه حقوق و دستمزد چیست:

۱- بهنگام کردن فایل های اصلی: کلیه تغییرات ایجاد شده اعم از اخراج، استخدام، تغییر نرخ حقوق و....

۲- اثبات صحت حضور و غیاب ۴- پرداخت حقوق و دستمزد

۳- تهیه لیست حقوق و دستمزد ۵- پرداخت مالیات و کسورات

به هنگام سازی فایل های اصلی

تهدیدات و روش مقابله با تهدیدات در خصوص بهنگام کردن فایل های اصلی در قسمت حقوق و دستمزد را شرح دهید:

تهدیدات:

الف - هرگونه تغییر غیرمجازی در خصوص موارد فوق (اخراج، استخدام یا تغییر نرخ و....)

روش مقابله: تفکیک وظایف - مثلا ایجاد تغییر فقط توسط مدیریت منابع انسانی صورت گیرد

ب: بروزسانی اشتباه داده های اصلی: مثل اعمال نکردن به موقع تغییرات در لیست اصلی. مثلا خروج اسم فرد اخراج شده.

روش مقابله: کنترل صحت تغییرات انجام شده ضروری است

اثبات صحت اطلاعات کارکرد و حضور و غیاب کارمندان

حضور و غیاب به چند روش می باشد و راه های مقابله با تهدیدات و اشتباهات آن را بیان کنید؟

۱- استفاده از کارت ۲- اثر انگشت ۳- چهره

راه های مقابله با تهدیدات: الف: جمع آوری خودکار داده ها ب: شناسایی بیومتریک: اثر انگشت و شبکه چشم و... ج: تفکیک وظایف ۵: بازیابی

تهیه لیست حقوق و دستمزد

لیست حقوق و دستمزد چیست و راه های مقابله با تهدیدات و اشتباهات آن را بیان کنید؟

فرمی است دارای چند ستون که ناخالص حقوق و کسورات و خالص پرداختی را نشان می دهد (فیش حقوقی)

راه های مقابله با تهدیدات:

۱- کنترل صحت پردازش داده ها: مثلا تعداد داده های ورودی با تعداد داده های خروجی مقایسه می شود

۲- بازیابی لیست حقوق و دستمزد توسط سرپرست

۳- چاپ یا نمایش فیش حقوقی برای کارکنان

۴- بازیابی قوانین دولتی: مثلا اگر حقوق ثابت اضافه شده باید کنترل کرد که به لیست اضافه گردد.

| نام و نام خانوادگی: | | کد پرسنلی: | | محل خدمت: بانک قرض الحسنه رسالت یزد | |
|-----------------------|----|-----------------|--|-------------------------------------|--|
| اطلاعات پایه | | حقوق و مزایا | | مبلغ | |
| روزهای کارکرد | ۳۰ | حقوق پایه | | | |
| ساعت اضافه کاری | ۶۷ | حق بن | | | |
| روزهای ماموریت | ۰ | حق مسکن | | | |
| | | مسئولیت | | | |
| | | مبلغ اضافه کاری | | | |
| هزینه های کارفرما | | | | | |
| تأمین اجتماعی (بکاری) | | | | | |
| تأمین اجتماعی (سهم) | | | | | |
| جمع کسورات: | | جمع پرداختی: | | خالص پرداختی: | |
| | | | | | |

یاد بانک بانک رسالت یزد واریز گردید.

بلاغ: به حساب

پیام فیش

پرداخت حقوق و دستمزد

چند مورد از کنترل های مرحله پرداخت حقوق و دستمزد را نام ببرید؟

۱- استفاده از حساب مجزا برای پرداخت حقوق

۲- تایید هویت تمام کارمندان دریافت کننده چک

۳- محدودیت دسترسی به سیستم انتقال الکترونیکی وجوه

۴- محدودیت دسترسی به چک های سفید امضاء

پرداخت مالیات و سایر کسورات

کنترل های مربوط به مرحله پرداخت مالیات و سایر کسور چیست؟

۱- سیستم با قوانین موجود هماهنگ باشد

۲- کنترل صحت پردازش داده ها (مثل مطابقت داده های ورودی با خروجی)

۳- بررسی صورتحساب توسط کارمندان

تهدیدات و کنترل های عمومی چرخه مدیریت منابع انسانی و حقوق و دستمزد

تهدیدات عمده و عمومی سیستم مدیریت منابع انسانی و حقوق و دستمزد چیست؟

- ۱- داده های اصلی نادرست و نامعتبر
- ۲- افشای غیرمجاز اطلاعات حساس
- ۳- از دست رفتن یا تخریب داده ها
- ۴- استخدام کارمندان فاقد صلاحیت
- ۵- تخطی از قوانین کار

مدیریت مواد و تولید

مقدمه ای بر چرخه مخارج و خرید

هدف نهایی از مدیریت خرید و تدارکات پروژه، به پایان رساندن و تحویل به موقع و کیفی طرح است.

عواملی که در موفقیت اجرای صحیح مدیریت خرید نقش دارد چیست؟

- ۱- چه چیزی نوع کالایی که باید خریداری شود
 - ۲- چه زمانی؟ اینکه چه زمانی کالا خریداری شود
 - ۳- چه منبعی (از کجا)؟ اینکه از کجا خرید شود تا هم کیفیت و هم قیمت مناسب باشد و هم در وقت صرفه جویی شود
- بایسته های مدیریت خرید را تعریف و چند مورد آن را نام ببرید؟** خرید مطلوب در سازمان در قالب یکسری اصول و چارچوب می باشد که آنها را بایسته های مدیریت خرید می نامند.

- ۱- حصول اطمینان از جریان مستمر و منظم مواد و کالای مورد نیاز به درون سازمان: به عنوان یک اصل اساسی با تأکید کرد که هیچگاه سازمان نباید از مواد و کالا تهی شود.
- ۲- پرهیز از انباشت بیش از حد موجودی کالا و مواد در انبار
- ۳- ایجاد روابط مناسب با عرضه کنندگان واجد صلاحیت و تلاش برای حفظ آن
- ۴- یافتن منابع جایگزین و عدم اتکا به یک مشتری خاص
- ۵- کسب آگاهی از روند بازار و تحولات آن
- ۶- پرهیز از تفکر یک بعدی در خرید: برای خرید کالا فقط کیفیت و قیمت نباید مد نظر باشد
- ۷- استخدام و آموزش کارکنان مناسب
- ۸- ایجاد انگیزه در کارکنان
- ۹- کنترل فعالیت های خرید: به دلیل اهمیت بالای خرید در سازمان این فعالیت به صورت منطقی توسط مدیریت سازمان نظارت می شود.

فعالیت های تجاری چرخه مخارج

تعریف چرخه مخارج و اهداف آن را بیان کنید؟

چرخه مخارج شامل چهار فعالیت زیر می باشد:

۱. سفارش مواد، ملزومات و خدمات
۲. دریافت مواد، ملزومات و خدمات
۳. تصویب صورتحساب های فروشندگان کالا و خدمات
۴. پرداخت های نقدی

هدف اصلی چرخه مخارج، به حداقل رساندن مجموع هزینه های خرید و نگهداری موجودی کالا، ملزومات و خدمات گوناگونی است که سازمان برای انجام عملیات خود بدان نیاز دارد

سفارش خرید

درخواست خرید چیست؟

سندی است که درخواست کننده، شرح، مقدار، قیمت و کد کالا، تاریخ نیاز به کالا، محل تحویل و فروشنده پیشنهادی را تعیین می کند.

تهدیدها و کنترل های که در مرحله سفارش خرید وجود دارد را نام ببرید؟

| کنترل ها | تهدیدها |
|---|----------------------------------|
| استفاده از سیستم ثبت دائمی یا امواج رادیوی | میزان موجودی کالا در دسترس نباشد |
| بازبینی توسط سرپرست | خرید اقلام غیر ضروری |
| تهیه لیست قیمت - برگزاری مناقصه - بودجه بندی دقیق | خرید کالا به قیمت بالا |
| تهیه فهرست فروشندگان و عملکرد آنها | خرید کالا با کیفیت پایین |
| نظارت بر لیست فروشندگان مجاز | خرید کالا از فروشندگان غیرمجاز |
| آموزش نحوه برخورد با پیشنهاد رشوه آگاهی درباره عواقب آن مرخصی اجباری کنترل های پیشگیرانه مثل حسابرسی فروشندگان | دریافت رشوه توسط ماموران خرید |

رسید و انبار کردن کالا

تهدیدها و کنترل های مرحله دریافت کالاها:

| کنترل ها | تهدیدها |
|---|---|
| ملزم کردن کارمندان دایره رسید کالا به پذیرش کالاهایی که برگ سفارش خرید آنها را دریافت کرده اند. | دریافت اقلام سفارش داده نشده |
| خالی گذاستن ستون مربوط به تعداد و اخذ تعهد از کارمندان دایره رسید کالا در صورت مغایرت تعداد | بروز اشتباه در شمارش کالاهای دریافت شده |
| حفاظت از کالا و محدود کردن ورود و خروج به انبار | مسئله نگهداری و حفاظت از این دارایی ها |
| واگذار کردن به دایره درخواست کننده و کنترل های بودجه ای و حسابرسی داخلی | حصول اطمینان از دریافت واقعی خدمات |

تصویب صورتحساب های فروشندگان

چگونه میتوان از فن آوری اطلاعات برای تصویب صورتحساب استفاده کرد؟

- ۱- با ملزم کردن فروشندگان جهت ارسال صورتحساب به روش الکترونیکی
- ۲- حذف صورتحساب در زمانی که شرکتها از قیمت کالا خبر دارند
- ۳- در خرید های جزیی و غیر موجودی کالا با استفاده از کارت خرید جلوگیری میکنیم از پردازش صدها صورتحساب فروش.

تهدیدات و کنترل های مرحله تصویب صورتحساب فروشندگان را نام ببرید؟

اشتباه صورتحساب ها : شامل اشتباه مبلغ در صورتحساب با مبلغ توافق شده یا اشتباه در محاسبات و جمع نهایی

کنترل: بررسی برگ گزارش خرید و برگ رسید کالا توسط دایره حساب های پرداختنی

۱- اشتباه در ثبت صورتحساب های پرداخت شده

کنترل: بهره گرفتن کنترل های ورود داده اعم از: ویرایشی - اعتبار داده ها و سایر کنترل ها

پرداخت بهای کالاها

تهیدها و کنترل های مرحله پرداخت بهای کالاها را نام ببرید؟

| کنترل ها | تهیدها |
|---|--|
| <p>صورتحساب زمانی پرداخت شود که مجوز پرداخت صادر و کامل باشد پرداخت بر اساس نسخه اصلی باشد سندهای پرداخت شده به نوعی ابطال شود</p> | <p>پرداخت دوباره یک صورتحساب</p> |
| <p>صورتحساب تصویب شده بر اساس تاریخ سررسید ذخیره شود بودجه مورد انتظار ورود و خروج دوره های بعد آماده باشد پیش بینی دریافت و پرداخت ها</p> | <p>عدم استفاده از تخفیفات نقدی</p> |
| <p>استفاده از تنخواه وجوه نقد تنظیم یک آیین نامه و فرآیند مشخص برای نوشتن چک ها ایجاد امنیت فیزیکی برای چک های سفید و چک های امضا شده حسابرسی دوره ای برای تمام چکهای استفاده و....</p> | <p>اختلاس وجوه نقد</p> |
| <p>پرداخت ها بر اساس برنامه ای منظم صورت گیرد</p> | <p>بروز مشکلات نقدینگی ناشی از عدم برنامه ریزی مناسب</p> |

مقدمه ای بر مدیریت مواد و تولید

مدیریت تولید چیست؟ مدیر تولید کیست؟ چند مورد از وظایف مدیر تولید را نام بیدید؟

الف: مدیریت تولید یک فعالیت درون سازمانی است که از پیش بینی، برنامه ریزی و بازاریابی برای محصولات یا خدمات تشکیل می شود

ب: کسی که پیش بینی، برنامه ریزی و بازاریابی را برای محصولات یا خدمات انجام میدهد

ج: چگونگی استفاده از نیروی کار برای رسیدن به اهداف - کنترل محصولات و مطابقت با پیش بینی ها - استخدام و آموزش کارگران - تهیه گزارشات روزانه و ارائه به مدیریت - نظارت بر کارگران - ایجاد راه برای استفاده از فن آوری های روز - تعیین مورد نیاز بودن یا نبودن ماشین آلات - رفع هر نوع مشکل تولیدی در صورت بروز

مدیریت منابع تولید (MRP)

مدیریت منابع تولید (MRP) را تعریف، هدف آن را ذکر کرده و مواردی از معایب و ویژگی های آن را نام ببرید؟

نرم افزاری است که برای مدیریت یک فرآیند تولید اعم از:

الف: برنامه ریزی مواد مورد نیاز

ب: تعیین میزان اندازه و زمان تولید و یا سفارش یک کالا یا خدمات

بکار گرفته می شود. هدف این سیستم کاهش نقدینگی مورد نیاز برای یک سازمان تولیدکننده می باشد

مزایا: تأکید بر روند صورتحساب مواد و مستقل بودن از درخواست - تأکید بر ساختار اطلاعاتی

معایب: مواد گرا بودن بجای روند گرا بودن - مشخصات محصول باید قبلاً آماده شده باشد - روشی ثابت دارد و قابل تغییر نیست - فقدان یک مدیریت بالاتر - سخت بودن کار با آن توسط کارمندان

فعالیت های تجاری چرخه تولید

عوامل مؤثر بر تولید را نام برده؟ چرخه تولید را تعریف کرده وهدف چرخه تولید را ذکر کنید؟

الف: نیروی انسانی - مواد اولیه - ماشین آلات

ب: چرخه تولید دوره زمانی بین آغاز پروژه تا زمان نشر محصول یا لغو پروژه است که دارای چهار فعالیت کلیدی (توضیح در مبحث بعدی) می باشد:

۱- طراحی محصول ۲- برنامه ریزی و برنامه زمانی تولید ۳- عملیات تولید ۴- حسابداری صنعتی

ج: ارائه اطلاعات صحیح، به موقع و دقیق درباره بهای تمام شده محصولی به منظور انجام تصمیم گیری های مدیریتی و تهیه گزارشگری برون سازمانی است

طراحی محصول

طراحی محصول را تعریف و هدف از آن و فرآیند های اصلی آن را نام برده؟

اولین مرحله چرخه تولید، و مهم‌ترین مرحله طراحی محصول است. طراحی محصول را تولید و ارائه ایده، توسعه مفهوم، آزمودن و در نهایت ساخت یا پیاده سازی یک شیء فیزیکی یا یک نوع از خدمات تعریف می‌کنند

ب: هدف: تأمین نیازهای مشتری می باشد مثل (کیفیت، دوام، کارکرد و قیمت)

ج: فرآیندها: ۱- تحلیل ۲- ایده ۳- ترکیب می باشد

نقش حسابداران در طراحی محصول چیست؟

نشان دادن تأثیر روش‌های مختلف بر قیمت، به مهندسان در زمینه انتخاب بهترین استراتژی تولید، کمک می‌کنند

بزرگترین تهدیدی که در مرحله طراحی محصول است به همراه روش کنترل آن را نام ببرید؟

طراحی ضعیف محصول است که علاوه بر افزایش هزینه‌ها حتی ممکن است به از دست دادن بازارهای فروش نیز منجر شود

کنترل: حسابداران با انجام تحلیل حسابداری هزینه‌های ناشی از انتخاب روش‌های مختلف طراحی محصول مانع بروز چنین تهدیدی می‌شوند

برنامه ریزی و برنامه زمانی تولید

زمان بندی تولید را تعریف و فایده های زمان بندی چیست؟

الف: به تلاش برای رسیدن به سرعت مناسب در عملیات می‌گویند

ب: موجب جلوگیری از انباشت سرمایه، تقلیل ضایعات، کاهش و یا حذف زمان بیکاری ماشین آلات و تلاش برای استفاده بهتر از آن‌ها به منظور پاسخگویی به موقع به سفارش‌های مشتریان و تأمین مواد اولیه و آرابی و دسترسی به اهداف سازمانی دارد.

روش های مهم برنامه ریزی تولید را نام ببرید؟

برنامه ریزی منابع تولید: نام دیگر این سیستم تولید رانشی می‌باشد. هدف اصلی این سیستم کاهش نقدینگی می‌باشد. این سیستم کالاها را بر اساس انتظار تقاضای مشتری تولید می‌کند.

تولید بهنگام: نام دیگر این سیستم تولید کششی می‌باشد. هدف، حداقل کردن یا حذف موجودی مواد اولیه کار می‌باشد. این سیستم کالا را بر اساس تقاضای مشتری تولید می‌کند. بزرگترین محدودیت این رویکرد: نادیده گرفته شدن بحث برنامه ریزی مواد و عوامل محیطی

تکنولوژی تولید بهینه: اساساً یک ابزار زمان بندی می‌باشد و همچنین تولید بهینه بر آن است تا از طریق انباشته‌های اصلاح شده فرایندی و انتقالی و تمرکز بر منابع گلوگاهی و غیره تا اندازه‌ای بر چگونگی تولید محصول تأثیر بگذارد

| موضوع | تکنولوژی تولید بهینه | برنامه ریزی منابع تولید | تولید به هنگام |
|--|--|--|--|
| هدف | اطمینان از این که تولید، تقاضای مشتریان را تامین می‌کند. | اطمینان از این که تولید، تقاضای مشتریان را تامین می‌کند. | اطمینان از این که تولید، تقاضای مشتریان را تامین می‌کند. |
| محل استفاده | مناسب کلیه محیط‌های تولیدی | تولید کارگاهی - تولید سفارشی | تولید تکراری |
| برنامه ریزی | ناشی از منابع- محدودیت | رانشی، ناشی از پیش بینی | کششی، ناشی از تقاضا |
| اندازه تولید | ممکن است در سرتاسر فرایند تولید متغیر باشد | انتخاب اندازه تولید بر اساس پیش بینی فروش و موازنه هزینه تولید با هزینه نگه‌داری | تولید بر اساس تقاضای مشتریان |
| موجودی | کم | زیاد | خیلی کم |
| زمان تولید | کوتاه | طولانی | خیلی کوتاه |
| مهارت های کاری | تا حدودی تخصصی، تمرکز بر کار گروهی، کارکنان جزء لاینفک کل سیستم می‌باشند | مهارت های تخصصی | چند مهارت، تمرکز بر روی کار گروهی |
| کنترل کیفیت | تاکید بر بهبود کیفیت از طریق کاهش کاهش موجودی و هوزمانی بهتر فرایند تولید | کاربرد تصادفی، چند ایستگاه بازرسی، مقدار مجاز برای ضایعات | کیفیت در منبع، کارگر مسئول کیفیت است، ضایعات صفر به عنوان هدف |
| تمرکز | افزایش نرخ خروجی و کاهش مخارج نگه‌داری موجودی و هزینه‌ها | بهبود برنامه ریزی و کنترل تولید | حذف تمامی ضایعات |
| محیط عملیاتی | فرایند متناوب یا دارای جریان تکراری | فرایند متناوب یا جریان تکراری | جریان تکراری |
| خصوصیات کلیدی | تاکید بر استفاده صددرصد از منابع گلوگاهی، کاهش موجودی با محدود کردن خروجی های تمام منابع بر مبنای ظرفیت گلوگاه و استفاده از اندازه های متغیر | تعیین سفارشهای ارسالی برنامه ریزی شده بر مبنای زمانهای تحویل استاندارد، نیاز به سیستم های پیچیده رایانه ای با پایگاههای اطلاعاتی قوی | کاهش موجودی از طریق تامین آن تنها به مقدار مورد نیاز - کاهش موجودی از طریق کاستن از اندازه دسته‌ها و زمان‌های راه‌اندازی - تاکید بر بهبود مستمر کنترل کیفی جامع و مشارکت کارکنان |
| قابلیت های برنامه ریزی و زمانبندی | حصول سریع به یک برنامه زمانبندی شده و مشروع با بکارگیری نرم افزار تولید بهینه - بکارگیری هر دو سیستم رانشی و کششی | نیاز به تدوین زمانبندی در سطح کارخانه - بکارگیری سیستم رانشی | فعال کردن سطح کارخانه با بکارگیری یک سیستم کششی |

تهدیدها و کنترل های مرحله برنامه ریزی و برنامه زمانی تولید را نام ببرید؟

تولید بیش از اندازه که منجر به راکد شدن منابع سازمان در موجودی کالا می گردد یا زیاد شدن موجودی کالا: منجر به تحمیل هزینه های سنگین نگه داری و انبارداری می شود
تولید ناکافی که منجر به از دست دادن مشتریان می شود.

کنترل کننده ها:

استفاده از سیستم های برنامه ریزی کننده تولید: مانند سیستم های هوشمند مانند سیستم های خبره، شبکه های عصبی مصنوعی و عامل های هوشمند
بازبینی و تأیید برنامه ها و سفارش های تولید: مثل برنامه های دارای رمز که مانع مناسبی برای دستیابی افراد غیرمجاز به اطلاعات محرمانه زمان بندی تولید شود.

محدودیت دسترسی به سفارش های تولید و برنامه های تولید: ایجاد کنترل هایی تا هرکسی مجاز به تغییر سفارش مشتریان نباشد

عملیات تولید

تعریف عملیات تولید؟ در واقع آن چه در مراحل قبلی به صورت نظری انجام شده، در این مرحله به صورت واقعی عملیاتی می شود و کالاها به صورت واقعی تولید می شوند.

تولید یکپارچه رایانه ای چیست؟

به استفاده از آدمواره ها و ماشین آلات تمام خودکار در عملیات تولید می گویند

تهدیدها و کنترل های مرحله عملیات تولید را نام ببرید؟

سرقت موجودی کالا و سرقت دارایی های ثابت؟ یکی از مهمترین تهدیدات عملیات تولید می باشد.

راه حل؟ ایجاد کنترل های دستیابی فیزیکی

عملکرد ضعیف که منجر به بی کیفیتی کالا و از دست دادن مشتری می شود

راه حل: ارائه آموزش های کافی و مناسب می تواند کارایی و اثربخشی را در مرحله تولید کالا افزایش دهد و در نتیجه بهره وری را بهبود بخشد

هدف گزارش های کنترل کیفیت چیست؟

حداقل کردن هزینه های غیرضروری با شناسایی نقاط ضعف است

سرمایه گذاری غیر بهینه در دارایی های ثابت است که با خریدهای غیر مجاز اتفاق می افتد.

راه حل: تحصیلی دارایی های ثابت در زمره نوع خاصی از مخارج بوده، لذا کنترل های مورد استفاده در فرآیند خرید که در فصل قبل به آن اشاره شد، باید

درباره خرید دارایی های ثابت نیز مورد استفاده قرار گیرد.

خطر آتش سوزی و سایر بلایای طبیعی است

راه حل: لازم است از روش های حفاظتی مناسب مانند وجود تهویه مناسب، سیستم اطفاء حریق، سیستم های هشداردهنده خطرات و سایر فناوری های نوین موجود استفاده نمود

توقف عملیات به دلیل بروز مشکلات مختلف اعم از خرابی ماشین آلات و مشکلات مالی و عدم آموزش کافی

راه حل: استفاده از روش های مکانیزه و بهره گیری از طرح های بازبانی خرابی و اجرای طرح های مقابله با بلایای طبیعی همیشه توصیه می شود

حسابداری صنعتی

دو هدف اصلی سیستم حسابداری صنعتی (ب ت) چیست؟

۱- فراهم کردن اطلاعات مورد نیاز برای برنامه ریزی

۲- کنترل و ارزیابی عملکرد تولید و تهیه صحیح و دقیق اطلاعات ب ت برای تصمیم گیری درباره ترکیب و قیمت محصولات

انواع فهرست حساب در موسسات تولیدی و صنعتی:

ترازنامه ای: دارایی - بدهی - سرمایه

صورت حساب سود و زیانی: درآمد - هزینه - فروش - ب ت فروش رفته

حسابداری صنعتی جامع (FCA) را تعریف و اصول اساسی آن را نام ببرید؟

فرآیند جمع آوری و ارائه اطلاعات مورد نیاز برای تصمیم گیری

۱- حسابداری هزینه ها، نه فقط مخارج و پرداخت ها.

۲- حسابداری هزینه های پنهان و ظاهری

۳- حسابداری هزینه های غیر مستقیم و سربار

۴- حسابداری مخارج گذشته و آینده.

۵- حسابداری هزینه ها بر طبق چرخه عمر محصول

روش های تخصیص هزینه به محصولات مختلف را نام ببرید؟

الف: هزینه یابی سفارش کالا: نگهداری هزینه های هر سفارش به صورت مجزا

ب: هزینه یابی مرحله ای: مجموع کل هزینه ها برای کلیه تولیدات را یکجا و سپس میانگین هزینه هر کالا تخصیص داده می شود.

تهديدات و کنترل های مرحله حسابداری صنعتی:

تهديدات:

۱- داده های نامعتبر

راه حل: الف: استفاده از سیستمهای ERP ب: استفاده از روش های کنترل داده ها

۲- تخصیص نامناسب هزینه های سربار

راه حل: استفاده از روش هزینه یابی مبنای فعالیت (ABC): توضیح در مطلب بعد

۳- گزارش های گمراه کننده

راه حل: استفاده از معیارهای عملکرد نوین مانند معیارهای کنترل کیفیت

حسابداری بر مبنای فعالیت

هزینه یابی بر مبنای فعالیت (ABC): نوعی روش هزینه یابی است که در آن هزینه ها ابتدا به فعالیت (مراکز هزینه) تخصیص می یابند و سپس هزینه های

گردآوری شده با توجه به میزان استفاده هر محصول فعالیتها (محرك هزینه)، به محصولات سرشکن می شود.

محرك های هزینه را تعریف کنید؟

فاکتورهایی از مبادلات می باشند که تعیین کننده هزینه ها هستند. محرك ها هزینه باید داده هایی در خصوص این که کدام عوامل سبب وقوع چه نوع خاصی

از هزینه های سربار در یک فعالیت می شوند را فراهم کنند

رابطه کنترل کیفیت با سیستم اطلاعاتی حسابداری چیست؟

سیستم اطلاعاتی حسابداری می تواند با تهیه گزارش های مناسب عملکرد به فرآیند کنترل کیفیت و کارایی کمک کند. در این راستا می توان از معیارهای

توان عملیاتی و معیارهای کنترل کیفیت که توسط سیستم اطلاعاتی محاسبه و ارائه می شود، بهره جست.

توان عملیاتی: توان عملیاتی معیاری برای محاسبه اثربخشی تولید است. با استفاده از توان عملیاتی می توان تعداد کالاهای سالم تولید شده در یک دوره

زمانی معین را تعیین کرد. توان عملیاتی را می توان با استفاده از فرمول زیر محاسبه نمود:

$$\text{توان عملیاتی} = \left(\frac{\text{تعداد واحدهای تولید شده}}{\text{زمان تولید}} \right) * \left(\frac{\text{زمان تولید}}{\text{کل زمان}} \right) * \left(\frac{\text{تعداد کالاهای سالم}}{\text{کل واحدها}} \right)$$

مدیریت کیفیت و خدمات پس از فروش**تعریف کیفیت و اهداف آن را ذکر کنید:**

معیاریست که نشان می دهد تا چه اندازه کالا یا خدمتی با نیازها، خواسته ها و انتظارات مصرف کننده سازگاری و تطابق دارد

اهداف: حفظ استانداردهای تعیین شده، کشف و تصحیح انحرافات در پروسه عمل، یافتن و اصلاح محصولات خارج از استاندارد، ارزیابی کارایی واحدها و

افراد قلمداد کرد

سیر تحولات کیفیت را نام ببرید:

- ۱- دوره بازرسی: تمرکز بر محصول خروجی بوده و به منابع خریداری شده و فرآیند تولید توجه نمی شود
- ۲- دوره کنترل کیفیت آماری (SQC): مساله نه تنها کشف اشکال و خرابی و یا یافتن عدم انطباق با طراحی هاست بلکه موضوع ریشه یابی مشکلات و کنترل علل آن نیز مطرح می شود تا از این طریق نیاز به فعالیت های بازرسی را کنترل و هزینه های کیفیت را کاهش دهد
- ۳- دوره تضمین کیفیت (QA): در این دوره مساله کشف و کنترل اشکالات و خرابی جای خود را به هماهنگی می دهد. همچنین کیفیت بعنوان مساله ای سازمان یافته تلقی می شود.
- ۴- دوره مدیریت کیفیت فراگیر (TQM): در این دوره مساله هماهنگی و ایجاد کیفیت به برخورد استراتژیک با کیفیت و مدیریت آن با توجه به بازار رقابت مطرح می شود. در این مرحله وظیفه تک تک افراد سازمان مدنظر است و سعی در نهادینه کردن اصول کیفیت در نگرش و باور افراد می باشد

حلقه های کنترل کیفیت Qc

تعریف حلقه کنترل کیفیت:

گروهی از افراد داوطلب در بخش های مختلف تولید و خدماتی و با حضور فعال مدیر برای حل مسائل با استفاده از ایده های جدید تشکیل گردhamمی می دهند. این گروه فعالیت های مربوط به کیفیت را از طریق شناسایی و تعریف مسئله بررسی کرده و در ارتباط با مشکلات با استفاده از روش تحلیلی راه حل می دهند. تعداد افراد می تواند بین ۵ تا ۱۵ نفر باشد که اغلب بین ۷ تا ۱۰ هستند.

شش عنصری در ساختار حلقه کیفیت نقش دارند را نام ببرید؟

اعضای حلقه - رهبر حلقه - کمیته رهبری - تسهیل کننده - مدیریت - اعضای غیر عضو

فرآیند کنترل کیفیت را نام ببرید؟

شناسایی و انتخاب موضوع

اخذ تایید کمیته راهبری

تشکیل جلسات و اطلاع رسانی

اجرای راه حل های شناسایی شده

جمع بندی و ارائه گزارش

وظایف حلقه های کیفیت؟

- ایمنی محیط کار

- کاهش ضایعات

- کاهش زمان تحویل یا خدمات به مصرف کنندگان

- بهبود فرآیندهای کاری

- بهبود استانداردهای کاری

- انتخاب مشکل و جمع آوری اطلاعات دقیق در مورد آن

- تجزیه و تحلیل مشکل

- تهیه و اجرای راه حل های مناسب برای رفع مشکل

- ارائه راه حل ها به مدیریت

عوامل مهمی که در اجرای خوب حلقه های کیفیت نقش دارند؟

- فرهنگ و جو سازمان

- ارزشهای مدیریتی

- اجرای اهداف کارکنان

- برانگیختن انگیزه های باطنی

- درک کارکنان از توسعه قابلیت هایشان به وسیله حلقه های کیفیت و رشد در یک جنبه از توانایی هایشان

درباره مدیریت کیفیت

دلایل تشکیل واحد QC و QA :

- ۱ - ارزیابی تهیه کنندگان مصالح و تجهیزات و پیمانکاران جزء
- ۲ - ارزیابی خدمات ارائه شده به کارفرما

خدمات پس از فروش

ویژگی های خدمات پس از فروش؟ استاندارد بین المللی برای خدمات پس از فروش ۱۰ سال می باشد که شامل دو بخش:

گارانتی: بسته توافقات با سازنده تا یکسال می باشد

وارانتی: تا سال دهم تولید محصول را در بر می گیرد

هدف خدمات پس از فروش:

کمک به مشتری در جهت بهره برداری مطلوب و استفاده از محصول

کمک به واحد فروش محصول برای کسب رضایت مشتریان

کسب سودآوری مناسب و متناسب با سرمایه گذاری

بازخورد عیوب محصولات برای رفع نقص فنی

انتقال پیشنهادات و انتقادات مشتریان به شرکت

مسئولیت ها و شرح وظیفه واحد خدمات پس از فروش:

سازماندهی، برنامه ریزی، نظارت و کنترل و ایجاد هماهنگی در واحد تحت سرپرستی

تهیه، تنظیم و ارائه گزارش عملکرد سیستم خدمات پس از فروش به مدیریت

بررسی نیازهای آموزشی کارکنان تحت سرپرستی

رسیدگی به امور پرسنلی کارکنان تحت سرپرستی، از قبیل: مرخصی، ماموریت، تشویق و تنبیه و غیره.

گسترش ارائه خدمات مناسب در کل کشور.

یکسان و استاندارد بودن ساختار نمایندگی ها

آموزش رفع اشکالات فنی و تخصصی.

آموزش و راهنمایی مشتریان در استفاده صحیح از محصول.

جمع آوری اطلاعات و مشخصات مشتریان (فروشنندگان و مکانیک ها و تراشکارها.)

ثبت اطلاعات رقبای کاری و سهم حضور آنها در بازار.

پیگیری پرونده های شکایت مشتریان.

تهیه و ایجاد دفترچه تلفن و آدرس کلیه مشتریان.

تهیه بروشورها و راهنمای نصب و ارائه آن به مشتریان و....

تفاوت تضمین کیفیت و کنترل کیفیت

| تضمین کیفیت QA | QC کنترل کیفیت |
|--|---|
| مجموعه ای از فعالیتهای سیستماتیک و برنامه ریزی شده که کیفیت و مطابقت محصولات و خدمات را با استانداردهای از پیش تعیین شده تضمین می کند. | کیفیت محصولات را با استانداردهای تعیین شده مقایسه می کند و منابع خطا را تشخیص می دهد. |
| فعالیت هایی که فرایند تولید محصول را ایجاد و یا ارزیابی می کند. | فعالیت هایی است که کیفیت محصول را با استانداردهای از پیش تعیین شده بررسی می کند. |
| برنامه در حال اجرا برای دستیابی به هدف اصلی را ارزیابی می کند که آیا نقصی وجود دارد یا نه؟ | فرد کنترل کننده مسئول کنترل کیفیت است. تمام افراد تیم کیفیت در قبال تضمین کیفیت مسئولند. |
| فعالیت های کنترل کیفیت را ارزیابی می کند که آیا دستیابی به هدف تعیین شده میسر است یا در فرایند ضعف و نقص وجود دارد؟ | فعالیت های کنترل کیفیت را ارزیابی می کند که آیا دستیابی به هدف تعیین شده میسر است یا در فرایند ضعف و نقص وجود دارد؟ |
| از ایجاد خطا جلوگیری می کند. | خطاها را تشخیص، گزارش و مرتفع می کند. |
| کارکنان تضمین کیفیت نباید کار وظایف اعضای کنترل کیفیت را انجام دهند | کارکنان بخش کنترل کیفیت در صورت نیاز می توانند کار گروه تضمین کیفیت را انجام دهند |