

مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

1- مدیریت کسب و کار چه معناست؟

عبارست است از مطالعه برنامه ریزی و راه اندازی کسب و کار سودآور که منافع متقابل خریدار، فروشنده را ایجاد و موجبات رفع نیاز مشتریان در بازار، در بلند مدت باشد. به طور کلی 1- سودآور باشد 2- بلند مدت باشد 3- منافع خریدار را تأمین کند.

2- انواع کسب و کار به چه معناست؟

1- تولیدی: محصولی یا کالای تولید و نیازی از مشتریان را تأمین می کنند 2- خدماتی: مثل مخابرات بانک بیمارستان که نیازی از مشتریان را تأمین می کنند در خدمات محصول محسوس نیست و به مقدار زیادی وابسته به ارائه کننده خدمات است.

3- تفاوت کالا و خدمات چیست؟

کالا محسوس است 2- وزن دارد 3- فضا اشغال می کند ولی خدمات نامحسوس است 2- وزن ندارد 3- شکل ندارد و فضا اشغال نمی کند.

4- ویژگی کسب و کار کدام است؟

1- بلند مدت باشد 2- سود آوار باشد 3- نیازی از جامعه را تأمین کند.

5- انواع نگرش ها در راه اندازی کسب و کار را توضیح دهید؟ 1- سنتی : بر اساس امیال

و خواست کار آفرین خود عمل می کنند 2- مدرن: بر اساس نیاز سنجی و تحقیقات بازار عمل می کنند. در مدل دوم ، بازار اشباع نشده بازار داغ و یا پنهان شناسایی می شود و بازاری که داغ است امکان ورود وجود کنند دارد.

6- انگیزه اصلی کسب و کار چیست؟

1- توسعه فروش 2- جذب منابع 3- متنوع کردن منابع خرید 4- فروش

7- دلیل روی آوری شرکت های سرمایه گذاری خارجی را بررسی کنید؟

1- فعالیتهای تولیدی یا مونتاژ 2- فعالیتهای فروش یا اعطای نمایندگی 3- تاسیس دفتر مرکزی

8- دلایل جهانی شدن تجارت؟

مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

1- کوتاه شدن فاصله کشور ها و افزایش ارتباطات 2- گسترش مرزهای جغرافیایی 3- رشد سازمانهای بازاریابی و سرویس دهنده ها 4- تسهیلات دولتها 5- تنوع نیازهای انسانی و گستردگی منابع تأمین آنها

9- دلایل غنی شدن هر دو کشور در صادرات را تحلیل کنید؟

به دلیل وجود مزیت نسبی میان کشور ها و استفاده از تخصص که موجب افزایش کارایی می شود. هر دو کشور از امکانات بیشتری برخوردار می شوند چون از مزیت نسبی و تخصص استفاده بهینه می شود.

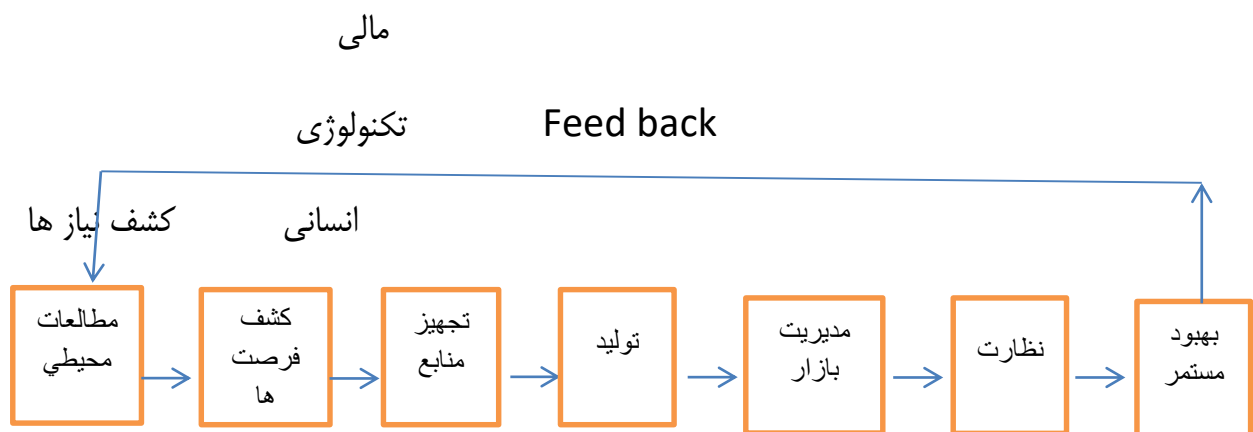
10- انواع مزیت ها کدامند توضیح دهید؟

مزیت نسبی: آن مزیتی است که خداوند به یک کشور یا یک انسان اعطا کرده 2- مزیت رقابتی: بر اثر هوش و زکاوت انسانها در برابر رقیبان ایجاد می شود.

11- انواع مدیران در راه اندازی کسب و کار کدامند؟

1- رهبران: آدمهای اجتماعی ، رابطه مند و ایجاد کننده انگیزه و شادابی و تدوین کننده چشم انداز و ماموریت سازمان هستند 2- کار آفرینان: کسانی که فرصت ها را شکار می کنند و مرتب به دنبال تاسیس شرکت هستند. 3- مدیران: کسانی که شرکتها را از کار آفرینان تحویل می گیرند و آن را از همه جهات توسعه می دهند

12- فرایند کسب و کار را طراحی و شرح دهید؟



مدیریک کسب و کار برای اینکه بتواند بازاری مطمئن و سود آور بدست آورد باید بازار را مطالعه کند.

13- فرایند نظارت و کنترل را طراحی و توضیح دهید؟

فرایند مقایسه و انطباق عملکرد با استانداردها در نظارت کنترل تلاش می شود تا کیفیت کالاها و خدمات منطبق با استاندارد ها و شاخص ها باشد. فرایند کنترل عبارتست از 1- تعیین استانداردها و شاخص ها 2 - مقایسه عملکرد با استانداردها 3 - نتیجه 4- اصلاح برنامه

14- انواع شرکت کنندگان در بازار کسب و کار چه کسانی هستند؟1

1 - شرکت های مرکزی: شامل و انواع کسب و کارهای کوچک و متوسط و هم چنین شرکت های چند ملیتی که خدمات خود را به مشتریان سراسر جهان ارائه می کنند این شرکت ها هسته مرکزی کسب و کار را به خود اختصاص داده اند 2- کانال های واسطه توزیع: شرکت هایی که خدمات بازاریابی پشتیبانی مورد نیاز شرکت های مرکزی را در داخل و خارج کشور را فراهم می کنند. این شرکت ها سازمان های مستقل هستند که بر اساس قرارداد با شرکت های مرکزی ارائه خدمت می دهند

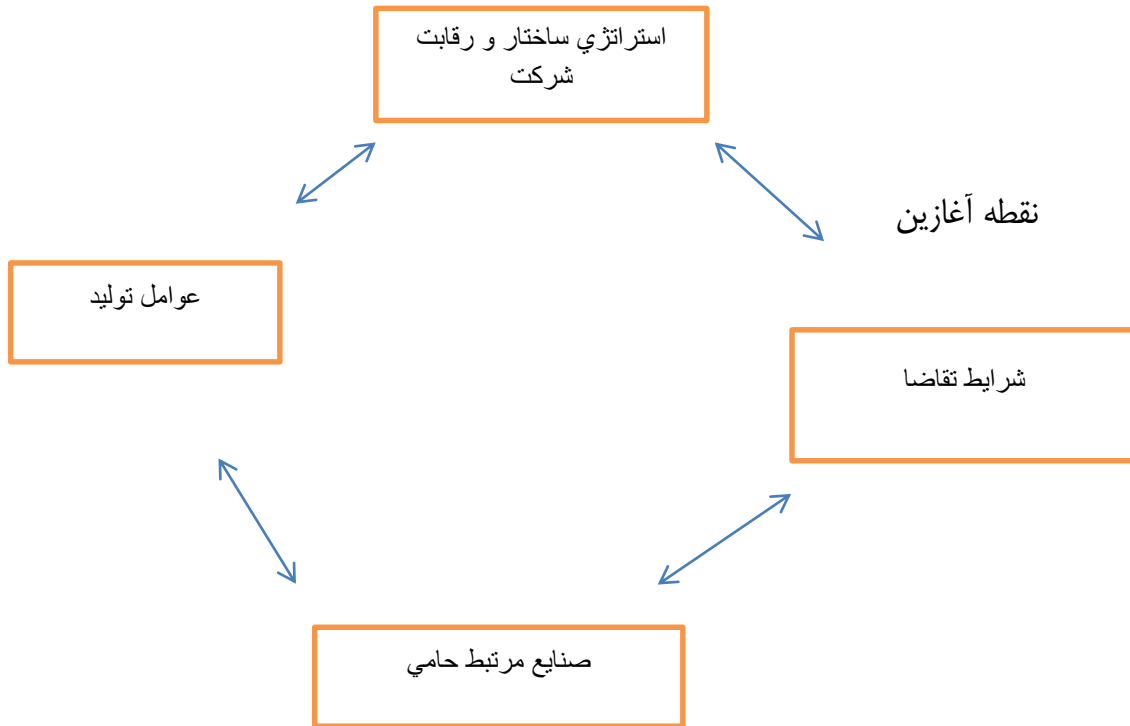
15- شرکت های چند ملیتی چه نوع شرکت های هستند؟

شرکت های هستند که منابع وسیعی در اختیار داشته و با دسترسی به شبکه ای از تأمین کنندگان و توزیع کنندگان در کشور های مختلف فعالیت های تجاری متنوعی انجام می دهند.

16- شرکت های واسطه ای اینترنتی را بررسی کنید؟

شرکت های اینترنتی نسل جدیدی از کسب و کارها هستند که در دنیای مجازی فعالیت می کند این قبیل شرکتهای انواع خدمات را به تولید کنندگان و همچنین مصرف کنندگان ارائه می کنند رشد درآمدی این قبیل شرکتهای بسیار بالا و نجومی است. در کنار شرکت های مجازی شرکتهای پشتیبان الکترونیکی قرار دارند که همانند شرکت های کلیدی در دست راه اندازی کسب و کار های الکترونیکی تأمین و تجهیز سایت ها، نگهداری آنها را بر عهده دارد. مانند فیس بوک، uber و اسنپ در ایران و استارت آپ های جدید و اپلیکشن های موبایل

17- مدل الماس پرتز را طرح و توضیح دهید؟



استراتژی ساختار و رقابت شرکت: سازماندهی و مدیریت استراتژیک هایی که در شرکت اتخاذ می شود در ایجاد و حفظ و توسعه مزیت رقابتی یک شرکت تاثیر گذار است. 2- عوامل تولید: موقعیت کشور ها و شرکت ها از لحاظ میزان دسترسی به عوامل تولید (نیروی کار) و منابع طبیعی، سرمایه، تکنولوژی، کارآفرینی و دانش متفاوت است. هر کشوری به میزان معینی از عوامل تولید که تعیین کننده مزیت رقابتی آن می باشد دسترسی دارد مثل کارکنان دانش محور، دستمزد پایین 3- شرایط تقاضا: به ماهیت تقاضا در بازار اشاره دارد تقاضای مشتریان منجر به افزایش مزیتی رقابتی یک صنعت می شود موجود مشتریان فهمیده و با انگیزه شرکت را برای نوآوری و تولید محصولات بهتر ترغیب می کند. 4- صنایع مرتبط و حامی: به وجود خوشه های صنعتی و زنجیره تأمین کنندگان و شرکت های مکمل و رقبا که موجب برتری یک صنعت خاص می شود و اشاره دارد. در این صنایع محیط کسب و کار از شرایط و حمایت کننده ای برخوردار است و فعالیت در این صنعت به واسطه هم افزایش نسبی دانش و اطلاعات زمینه

مساعدی برای دستیابی شرکت‌ها و ناشی از دسترسی آنان به منابع اولیه فراهم می‌یابد مثل دره سلیکان

18- صرفه اقتصادی ناشی از مقیاس و محدوده به چه معناست؟

صرفه اقتصادی ناشی از مقیاس: مزیت‌های هزینه‌ای یک کسب و کار که با افزایش حجم تولید و افزایش مهارت انسان بدست می‌آید. صرفه اقتصادی ناشی از محدوده: مزیت‌های هزینه‌ای که به خاطر محدوده بزرگتری از عملیات به آن دست می‌یابد مثلاً یک شرکت بزرگ مجموعه‌ای از فعالیت‌های بازاریابی و کانال‌های توزیع می‌توانند بصورت همزمان محصولات متنوعی را تولید و به فروش برسانند و یا سوپرمارکت‌ها که کالاهای گوناگونی عرضه می‌کنند.

19- مدل استرو والدرا را طراحی و توضیح دهید؟



1- بخش مشتریان: مشتریان گروه‌های مختلفی از افراد یا سازمان‌های هستند که شرکت قصد دارد کالا یا خدمات خود را به آنان بفروشد مشتری قلب هر کسب و کار است و بدون مشتری هیچ شرکتی پایدار نیست برای تأمین نیاز مشتری باید نیازهای او را شناخت مشتریان خاص را هوشمندانه انتخاب کرد. 2- ارزشهای پیشنهادی: ارزشهای پیشنهادی بسته‌ای از محصولات یا خدمات را توصیف می‌کند که برای یک بخش مشتری خاص ارزش خلق می‌کند. ارزش پیشنهادی دلیل توجیح یک شرکت نسبت به شرکت دیگر است. 3- ارتباط با مشتری: انواع روابطی که توصیف می‌کند که شرکت با بخش‌های خاص با مشتریان برقرار می‌کند گستره این ارتباطات می‌تواند ارتباطات حضوری تا خدمات پشتیبانی خودکار را در بر بگیرد. 4-

مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

جریان‌های درآمدی: جریان‌های درآمدی نشان‌دهنده درآمدی است که شرکت از مشتری کسب می‌کند.

20- انواع بازارها کدامند؟

1- بازار انبوه: کسب و کارهایی که روی بازار انبوه تمرکز دارند تفاوتی بین مشتریان قائل نیستند کالاها تبلیغات و شبکه‌های توزیع روی گروه بزرگی از مشتریان تمرکز می‌کنند. مثال: لوازم الکترونیکی مصرفی 2

21- بازار گوشه‌ای: کسب و کارهایی که به بازارهای گوشه‌ای روی می‌آورند نیازهای بخشهای خاصی از مشتریان را تأمین می‌کنند. کانالهای توزیع و تبلیغات صرفاً برای مشتریان خاص صورت می‌گیرد. مثل تولیدکنندگان قطعات خودرو

22- 3- بازار بخش‌بندی شده: در این کسب و کار بین بخشهای بازار و نیازها تمایز قائل می‌شوند. 4

23- مشتریان متنوع: در این مدل کار مشتریان به دو بخش مرتبط و غیرمرتبط طبقه‌بندی می‌شوند. 5- پلات فرم‌های چندوجهی: برخی از سازمان‌ها به دو یا چند بخش مرتبط مشتری خدمات ارائه می‌دهند.

24- عناصر ارزش‌آفرینی برای مشتری کدام‌هاست؟

1- تازگی 2- عملکرد 3- سفارش‌سازی 4- انجام کامل کار 5- طراحی 6- برند 7- قیمت 8- کاهش هزینه 9- کاهش ریسک

25- جریان‌های درآمدی یک کسب و کار کدام‌هاست؟

جریانهای درآمدی نشان‌دهنده درآمدی است که شرکت از مشتری کسب می‌کند. کسب و کارها می‌توانند دو نوع جریان درآمدی داشته باشند.

26- درآمدهای تراکنشی که حاصل پرداخت مشتری برای یکبار خرید است. 2

27- درآمدهای تکرارپذیر که حاصل پرداخت‌های مکرر مشتریان در قبال یک ارزش پیشنهادی یا فراهم‌سازی خدمات پس از فروش برای آنهاست.

28- منابع کلیدی در کسب و کار کدامند؟

1 - منابع فیزیکی: شامل امکانات تولید، ساختمان‌ها، وسایل تخلیه، ماشین‌آلات، سیستم‌ها، پایانه‌های فروش، شبکه‌های توزیع و زیرساخت‌های فناوری اطلاعات 2- منابع معنوی: شامل برندها، دانش اختصاصی، حق اختراع، حق تکثیر و مشارکتها 3- منابع انسانی: شامل نیروی انسانی، دانا و با تجربه 4- منابع مالی: شامل پول نقد، خطوط اعتباری، حق تقدم خرید سهام، دارایی سهامداران و ...

29- فعالیت‌های کلیدی کسب و کار کدامند؟

1- تولید: شامل طراحی، ساخت و ارائه محصول به مقدار قابل توجه و با کیفیت عالی 2- حل مساله: شامل ارائه راهکارهای جدید برای مسایل خاص مشتریان، مدیریت، دانش و آموزش پایدار 3- پلت فرم یا شبکه: شبکه‌ها پایگاههای واسطه، نرم افزارها و حتی برندها می‌توانند به عنوان یک پلت فرم عمل کنند. 4- مشارکت‌های کلیدی: شبکه‌ای از تأمین‌کنندگان و شرکاء که همکاری آنها موجب عملکرد بهتر کسب و کار می‌شود.

30- انواع مشارکت کدام است؟

1- اعتلاف‌های استراتژیک بین شرکت‌های که رقیب همدیگر نیستند. 2- همکاری با رقبا 3- سرمایه‌گذاری‌های مشترک برای ایجاد کسب و کارهای جدید 4- روابط خریدار، تأمین‌کننده برای حصول اطمینان از تأمین ملزومات

31- نیازهای انسان از دیدگاه مک‌له لند کدامند؟

1. نیاز به توفیق (توفیق طلبی) 2. نیاز به قدرت (قدرت طلبی) 3. نیاز به تعلیق یا وابستگی

32- روشهای راه‌اندازی کسب و کار را نام ببرید؟

1. خرید کسب و کار موجود 2. پذیرش نمایندگی 3. شروع به کار از نقطه صفر

مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

33- انواع مالکیت کدامند؟

1. مالکیت انفرادی 2. مالکیت شراکتی 3. مالکیت شرکتی

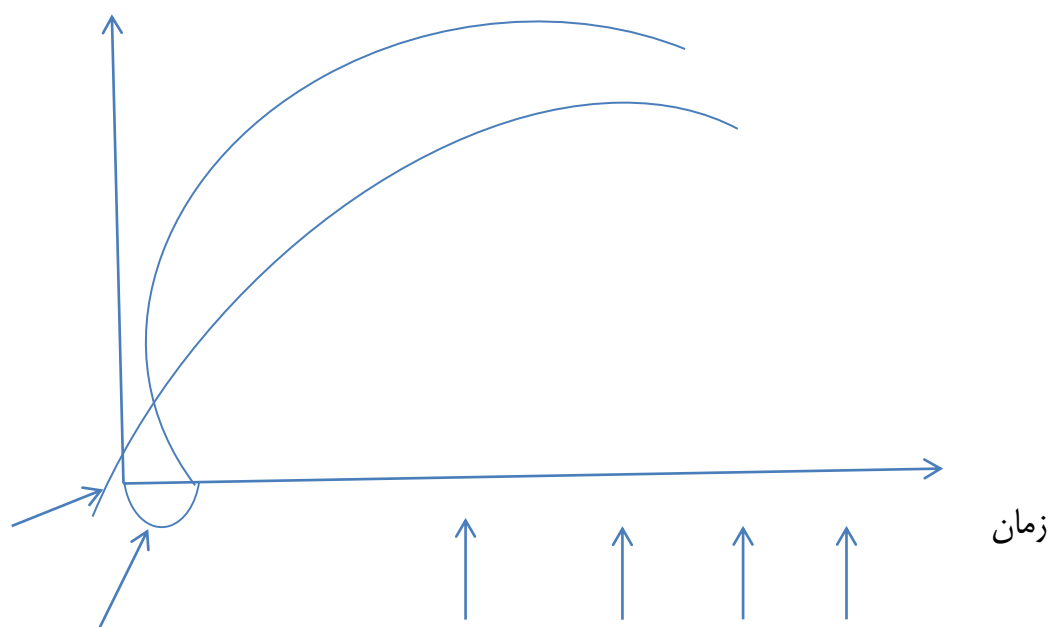
34- انواع شرکت‌های تجاری در قانون تجارت ایران کدام است؟

1. شرکت سهامی (عام و خاص) 2. شرکت با مسئولیت محدود 3. شرکت تضامنی 4. شرکت مختلط غیر سهامی 5. شرکت نسبی 6. شرکت تعاونی تولیدی و بازرگانی

35- مزایای ایجاد کسب و کارهای کوچک و متوسط را نام ببرید؟

1. استقلال 2. فرصت‌های مالی 3. خدمات اجتماعی 4. امنیت شغلی 5. اشتغال خانوادگی (ازبین رفتن وحدت فرماندهی)

36- مراحل ایجاد و راه‌اندازی کسب و کار را ترسیم و شرح دهید؟



37- فعالیت‌های اصلی کسب و کار از دیدگاه هنری فایول؟

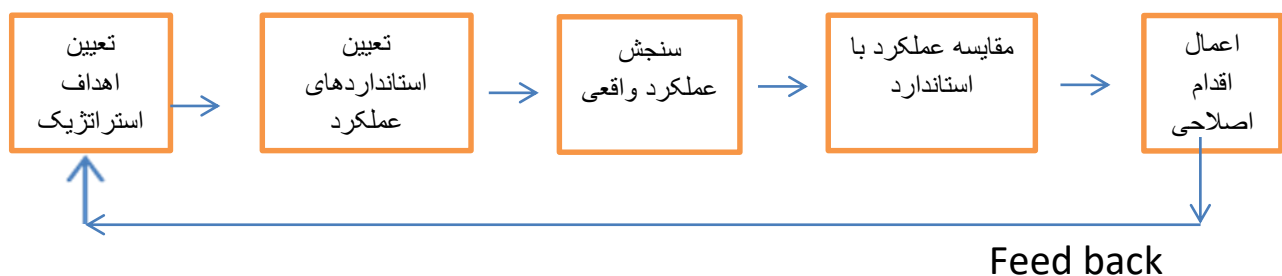
مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

1. فعالیت های مدیریتی
2. فعالیت های تولیدی و فنی
3. بازرگانی (خرید مواد اولیه - فروش محصولات)
4. ایمنی
5. حسابداری
6. مالی

33- فرآیند نظارت و کنترل در کسب و کار را ترسیم کنید ؟



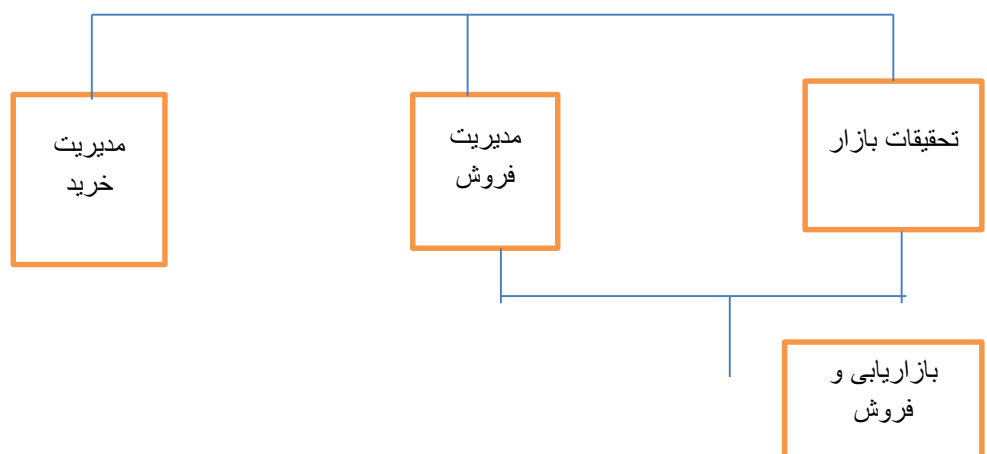
34- مراحل سیستم تولید در کسب و کار را نام ببرید ؟

- 1- ورودی : منابع شامل (منابع انسانی. مالی . تکنولوژیک . مدیریت . فرهنگ . مواد اولیه)
- 2 - تکنولوژی process شامل : مهارتها (ماشین آلات . تسهیلات و امکانات . فرایندها)
- 3 - خروجی : (محصولات . خدمات)

35- انواع سیستم های تولیدی را نام ببرید ؟

1. سیستم تولید دستی
2. سیستم تولید خودکار
3. سیستم تولید کامپیوتر

36- نمودار مدیریت بازرگانی را رسم کنید ؟



مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

37- ویژگی های برنامه خرید کدام است ؟

1. قیمت مناسب
2. کیفیت مناسب
3. به مقدار کمیت مناسب
- 4 زمان مناسب
5. فروشنده یا عرضه کننده مناسب

38 – مفاد و محتوای قراردادها را نام ببرید ؟

1. مشخصات طرفین
2. موضوع قرارداد
3. زمان قرارداد
4. مبلغ قرارداد
5. مشخصات
6. بسته بندی
7. مبدا و مقصد
8. تحویل کالا
9. محل
10. شرایط پرداخت
11. ضمانت نامه
12. فورس ماژور
13. دموراژ

14. بازرسی
15. حمل مجدد
16. حمل به دفعات
17. حل و فصل اختلافات
18. قسم نامه

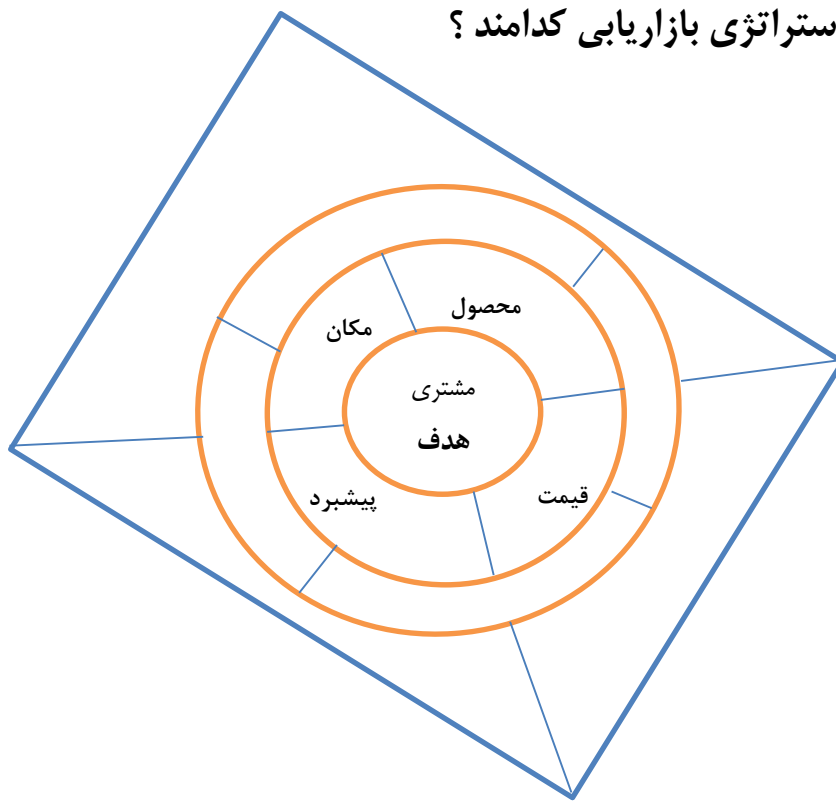
39 – بازاریابی را تعریف کنید ؟

مطالعه محیط . کشف نیاز جامعه . تولید کالا و یا خدمات بسته بندی . تبلیغات و ارسال آن به بازار و فروش به خریداران

40- اجزای آمیخته بازاریابی (4p) را نام ببرید ؟

- 1 - کالا
- 2 - مکان
- 3 - قیمت
- 4 - ترویج یا پیشبرد

41 -عوامل موثر بر استراتژی بازاریابی کدامند ؟



مدیریت کسب و کار و بهره‌وری

ترم دوم سال 96-97

استاد: دکتر نصیری

42 - سه استراتژی بازاریابی از دیدگاه پرتز را نام ببرید؟

تمایز. تمرکز. رهبری هزینه

43- ابعاد مدیریت بازاریابی کدامند؟

1. بازارگرایی
2. بازارشناسی
3. بازاریابی
4. بازارسازی
5. بازارگرایی
6. بازار سنجی
7. بازار داری
8. بازار گرایی
9. بازار گردانی

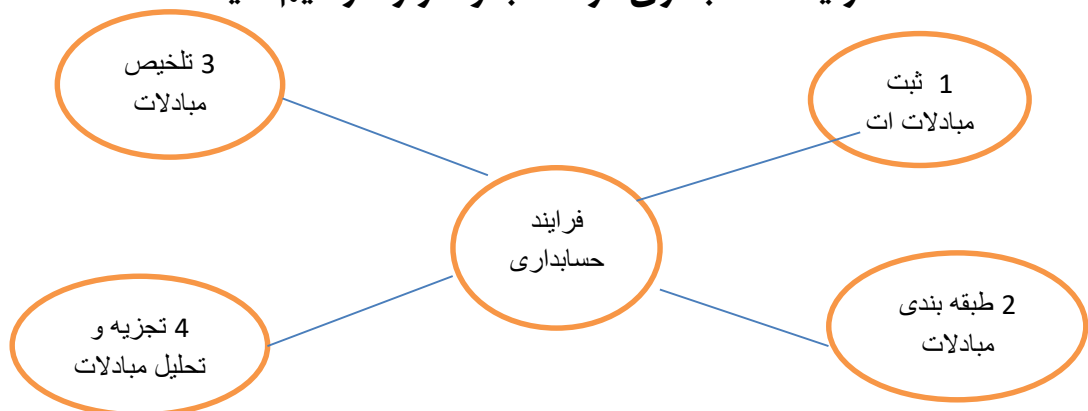
44- انواع ریسک را نام ببرید؟

ریسک شخصی (ریسک های مالی. شغلی. خانوادگی و اجتماعی. روحی روانی)
ریسک کسب و کار (ریسک های بازار. اعتماد. عملیات. شهرت و اعتبار)

45 - انواع بیمه ها را نام ببرید؟

بیمه های اجتماعی و بیمه های بازرگانی. بیمه های اجتماعی یا اجباری یا بیمه های ناشی از قانون است که بیشتر در مورد کارگران و طبقات کم درآمد جامعه کاربرد دارد. ویژگی های این بیمه آن است که شخص کارفرما در تامین قسمتی از حق بیمه مشارکت دارد و قسمتی را نیز بیمه شده پرداخت می کند. بیمه های بازرگانی نوعی بیمه اختیاری است که بیمه گذار به میل خود اقدام به بیمه می کند.

46 - فرآیند حسابداری در کسب و کار را ترسیم کنید؟



47 - معادله حسابداری چیست؟ دارایی ها = بدهی ها و سرمایه