

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری  
 رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۰۳)  
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —  
 زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه  
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗  
 کد سری سؤال: یک (۱)  
 استفاده از: —  
 مجاز است.

امام علی<sup>(ع)</sup>: برتری مردم به یکدیگر، به دانش‌ها و خردهاست؛ نه به ثروت‌ها و تبارها.

۱. این جمله تعریف کدام ابعاد کیفیت می‌باشد " آیا محصول میتواند وظیفه مورد نظر را انجام دهد "

الف. ویژگی‌ها      ب. کیفیت درک شده      ج. عملکرد      د. قابلیت دوام

۲. این تعریف کیفیت از کیست « کیفیت به معنای شایستگی جهت استفاده می‌باشد »؟

الف. ادوارد دمینگ      ب. ژوزف ژوران      ج. فلیس کرزابی      د. مالدریچ

۳. کدام گزینه جز شکاف کیفیت نمی‌باشد؟

الف. شکاف طراحی      ب. شکاف فرآیند      ج. شکاف آگاهی و درک      د. شکاف زیر ساختها

۴. این جمله تعریف کدام گزینه میباشد " فلسفه ای مدیریتی است که با بکارگیری روشهای مستمر سعی در استفاده بهینه از فرصتهای موجود و منابع در دسترس برای افزایش کیفیت با محور قرار دادن رضایت مشتری دارد "

الف. سیستم مدیریت کیفیت      ب. تضمین کیفیت      ج. مدیریت کیفیت فراگیر      د. ایزو

۵. تعداد کمیته فنی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ و ۱۴۰۰۰ چند کمیته می‌باشد؟

الف. ۱۷۶ و ۲۱۴      ب. ۷ و ۸      ج. ۱۷۶ و ۲۰۷      د. ۱۷۴ و ۱۷۶

۶. استاندارد خطوط راهنما برای سیستم مدیریت جز کدام طبقه استاندارد سیستم مدیریت می‌باشد؟

الف. D      ب. C      ج. B      د. A

۷. کدام استاندارد به رفع ابهامات و مبانی ایزو ۹۰۰۱ پرداخته است؟

الف. ایزو ۱۹۹۹.۹۰۰۰      ب. ایزو ۲۰۰۱.۹۰۰۰      ج. ایزو ۲۰۰۳.۹۰۰۰      د. ایزو ۲۰۰۵.۹۰۰۰

۸. " چارچوبی برای ایجاد و بازنگری اهداف کیفیت " تعریف کدام گزینه می‌باشد؟

الف. بازنگری کیفیت      ب. ممیزی کیفیت      ج. خط مشی کیفیت      د. خودارزیابی

۹. در کدام بند از اصول نیازمندیها استاندارد ایزو ۹۰۰۱ در خصوص هدف و دامنه کاربرد استاندارد می‌باشد؟

الف. ۷      ب. ۶      ج. ۱      د. ۲

۱۰. کدام گزینه جز مسئوليتها و تعهد مدیریت در پیاده سازی استاندارد ایزو نمی‌باشد؟

الف. تفهیم کردن اهمیت خواسته مشتری      ب. اطمینان از تعیین اهداف کیفیت

ج. تدوین و پیاده سازی خط مشی کیفیت      د. بررسی مستندات

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۰۳)

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

مجاز است.

استفاده از: —

کد سری سؤال: یک (۱)

۱۱. پایش و اندازه گیری کیفیت در استاندارد ایزو ۹۰۰۱ از کدام روش انجام نمی‌گیرد؟

الف. رضایت مشتری ب. ممیزی داخلی ج. کنترل محصول نامنطبق د. تحلیل داده ها

۱۲. کدام گزینه در ۴ امتیاز نتایج الگوی تعالی سازمان مطرح نمی‌باشد؟

الف. نتایج مشتری ب. نتایج کارکنان ج. نتایج استراتژیها د. نتایج جامعه

۱۳. به سازمانهایی که الگوی مرجع در سطح ملی در کشورمان شناخته شوند کدام جایزه اعطا می‌گردد؟

الف. تندیس سیمین ب. تندیس برنزین ج. تندیس زرین د. گواهی اهتمام به سرآمدی

۱۴. کدام گزینه بعنوان ابزارو روش در اندازه گیری مدیریت کیفیت می‌باشد؟

الف. QFD ب. EFQM ج. TQM د. QMS

۱۵. ندای مشتری از کدام گزینه شنیده نمی‌شود؟

الف. گزارشهای مصرف کننده ب. گزارشهای دولتی

ج. داده های مربوط به گارانتی د. مشخصات محصول

۱۶. در مدل کانو کدام گزینه جزء خواسته های مشتری نمی‌باشد؟

الف. الزامات اساسی ب. الزامات عملکردی ج. الزامات رضایتمندی د. الزامات انگیزشی

۱۷. در دیدگاه چهار مرحله ای QFD ورودی ماتریس طرح ریزی فرآیند کدام گزینه می‌باشد؟

الف. نیازمندیهای مشتری ب. نیازمندیهای طراحی ج. خصوصیات کیفی قطعه د. نیازمندیهای کلیدی فرآیند

۱۸. کدام گزینه جزء انواع رایج شناسایی حالات بالقوه خرابی نمی‌باشد؟

الف. SERVICE FMEA ب. DESIGN FMEA

ج. PRODUCT FMEA د. SYSTEM FMEA

۱۹. این تعریف مربوط به کدام گزینه می‌باشد «رتبه ای است که حاد بودن اثر حالت بالقوه خرابی را به نمایش می‌گذارد»؟

الف. وقوع ب. تشخیص ج. شدت د. احتمال خرابی

۲۰. .... موجب تمرکز سازمان بر محیط خارجی و بهبود کارایی فرآیندها می‌گردد؟

الف. مدیریت کیفیت ب. آنالیز حالت بالقوه خرابی ج. الگو برداری د. تضمین کیفیت

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۰۳)

—

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: —

مجاز است.

۲۱. در بررسی مفهوم زنجیره ارزش کدام گزینه در دسته بندی فرایندهای سازمان مورد بررسی قرار نمی‌گیرد؟

الف. فرایندهای مشتری گرا      ب. فرایندهای پشتیبانی      ج. فرایندهای تولید      د. فرایندهای مدیریتی

۲۲. برای جمع آوری اطلاعات در روش الگو برداری از کدام گزینه استفاده نمی‌شود؟

الف. تحقیقات کتابخانه ای      ب. بررسی وضعیت موجود رقبا

ج. اشخاص ثالث      د. بازدید از محل

۲۳. در روش الگو برداری کدام گزینه از نیروهای هدایت کننده به فرایندهای کارا می‌باشد؟

الف. موجودی انبار کالا      ب. عدم تمایل به تغییرات      ج. سبک مدیریت باز      د. بازرسی سنتی

۲۴. کدام بند از دلایل عدم تعهد و مقاومت در مقابل با تغییرات نمی‌باشد؟

الف. ترس از پیامدهای تغییر      ب. عدم تمرکز و حمایت مدیریت

ج. مخالفت عمدی کارکنان      د. اطمینان از وضع موجود

۲۵. در روش کایزن کدام گزینه کمتر مد نظر مدیران ژاپنی بوده است؟

الف. مشتری گرایی      ب. بهبود مستمر      ج. تغییر عمده ونوآوری      د. حضور در محل کایزن

۲۶. در روش کایزن قبل از استفاده از چرخه بهبود دمینگ باید چه اقدامی انجام داد؟

الف. برنامه ریزی      ب. اطمینان از اثربخشی      ج. استاندارد سازی      د. ممیزی

۲۷. کدام گزینه در سه اقدام اساسی برای اجرای عملی کایزن مورد استفاده قرار نمی‌گیرد؟

الف. حذف مودا      ب. تلفیق مورا      ج. تدوین اصول      د. افزودن موری

۲۸. کدام گزینه به معنی "محل واقعی رویداد خطا" می‌باشد؟

الف. مودا      ب. مورا      ج. گمبا      د. موری

۲۹. نامه ها و اطلاعات مانده برای تصمیم گیری بر روی میز پرسنل نشان از کدام اتلاف در کایزن می‌باشد؟

الف. اتلاف ناشی از نقل و انتقال      ب. اتلاف ناشی از انتظار

ج. اتلاف ناشی از زمان      د. اتلاف ناشی از تولید بیش از حد

۳۰. کدام عامل نمیتواند در تجزیه و تحلیل سیستم اندازه گیری نقش داشته باشد؟

الف. محیط      ب. افراد      ج. دستورالعملها      د. مدیریت

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری  
رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۰۳)  
تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —  
زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه  
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗  
کد سری سؤال: یک (۱)  
استفاده از: —  
مجاز است.

۳۱. کدام گزینه معادل این تعریف میباشد "تغییرات مشاهده شده در اندازه‌ها وقتی که یک اپراتور به طور مکرر یک مشخصه از یک قطعه را در یک مکان و با ابزار مشابه اندازه‌گیری نماید"؟

- الف. تکثیرپذیری      ب. تغییرپذیری      ج. تکرارپذیری      د. تعددپذیری

۳۲. کدام گزینه محاسبه انحراف معیار R&R را محاسبه نموده است؟

- الف. 
$$= \sqrt{\sigma^2 OP + \sigma^2 \text{Re procuctibility}}$$
  
ب. 
$$= \sqrt{\sigma^2 \text{Re peatability} + \sigma^2 \text{Re produtibility}}$$
  
ج. 
$$= \sqrt{\sigma^2 \text{Total} + \sigma^2 \text{Re productibility}}$$
  
د. 
$$= \sqrt{\sigma^2 \text{Re peatability} + \sigma^2 O}$$

۳۳. در شش سیگما DAMIC معنی کدام گزینه می‌باشد؟

- الف. تحلیل، آنالیز، اندازه‌گیری، تعریف، کنترل  
ب. تعریف، اندازه‌گیری، آنالیز، توسعه، کنترل  
ج. تحلیل، آنالیز، اندازه‌گیری، توسعه، کنترل  
د. تحلیل، اندازه‌گیری، آنالیز، توسعه، کنترل

۳۴. کدام گزینه جزء ابزار اندازه‌گیری شش سیگما نمی‌باشد؟

- الف. طرح نمونه‌گیری      ب. نمودار پاراتو      ج. نقشه‌های فرآیند      د. برنامه ارتباطی

۳۵. COQ به معنی کدام گزینه می‌باشد؟

- الف. نمودارهای کنترل      ب. صدای مشتری      ج. هزینه‌های کیفیت      د. منشور پروژه

۳۶. کدام گزینه از اجزا کنترل کیفیت صفر نمی‌باشد؟

- الف. بازرسی منشا      ب. بازرسی صددرصد      ج. اقدام فوری      د. مستندسازی

۳۷. کدام گزینه به معنی پوکایوکه نیست؟

- الف. اجتناب از خطای عمد      ب. خطا ناپذیر      ج. محفوظ از شکست      د. اشتباه در عملکرد

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۰۳) تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: — زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗	کد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: — مجاز است.
--	---

۳۸. کدام گزینه از عوامل بهره‌وری غیر قابل کنترل توسط سازمان می‌باشد؟

- الف. نیروی کار  
ب. ارتباطات  
ج. مدیریت  
د. مالیات

۳۹. کدام عبارت زیر در مورد چرخه مدیریت بهره‌وری صحیح است؟

- الف. اندازه‌گیری، ارزشیابی، ارزیابی، بهبود بهره‌وری  
ب. اندازه‌گیری، ارزشیابی، ارزیابی، توسعه بهره‌وری  
ج. اندازه‌گیری، ارزیابی، برنامه‌ریزی، بهبود بهره‌وری  
د. اندازه‌گیری، ارزیابی، برنامه‌ریزی، توسعه بهره‌وری

۴۰. کدام گزینه از استراتژی‌هایی که با استفاده از فرمول بهره‌وری تدوین گردیده نمی‌باشد؟

- الف. افزایش محصول با استفاده از همان مقدار نهاده  
ب. تولید همان مقدار محصول با کاهش نهادهای مصرفی  
ج. افزایش محصول با افزایش نهادهای  
د. کاهش بیشتر نهادهای در مقابل کاهش محصول