

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
 رشته تحصیلی/گد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۳)
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --
 زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

گد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

منبع: --

پیامبر اعظم (ص): روزه سپر آتش جهنم است.

۱. "هر چند وقت یکبار محصول خراب می شود؟" کدام بعد کیفیت را بیان می کند؟

الف. قابلیت دوام ب. قابلیت اطمینان ج. قابلیت تعمیرپذیری د. کیفیت درک شده

۲. کدامیک از موارد زیر جزو فلسفه ی دمینگ نیست؟

الف. انتخاب تامین کننده صرفاً بر اساس قیمت

ب. حذف شعارها

ج. بهبود مستمر سیستم

د. درک هدف بازرسی

۳. کدامیک از عناوین زیر جزو مثلث ژوران نیست؟

الف. طرح ریزی کیفیت

ب. کنترل کیفیت

ج. بهبود کیفیت

د. ارزیابی کیفیت

۴. شکاف مربوط به درک نیازهای مشتری چه نام دارد؟

الف. شکاف تشخیص

ب. شکاف طراحی

ج. شکاف عملیاتها

د. شکاف آگاهی و درک

۵. راه حل طرح ریزی کیفیت برای پوشاندن شکاف طراحی چیست؟

الف. توسعه ی فرایند

ب. توسعه ی محصول

ج. تعیین مشتریان

د. توسعه ی کنترلها

۶. "تمامی فعالیت هایی را در بر می گیرد که برای برنامه ریزی برای کیفیت و برآورده کردن اهداف کیفیت در یک سازمان لازم

است" تعریف کدامیک از موارد زیر است؟

الف. تضمین کیفیت

ب. مدیریت کیفیت

ج. کنترل کیفیت

د. ایزو

۷. "افزایش کارایی و اثربخشی فرایندها و همچنین افزایش سطح برآورده کردن نیازمندی های کیفیت در محصول" تعریف کدامیک

از موارد زیر است؟

الف. فلسفه ی کیفیت

ب. برنامه ریزی کیفیت

ج. کنترل کیفیت

د. بهبود کیفیت

۸. کدامیک از جمله های زیر در تعریف آقای هیل از TQM وجود ندارد؟

الف. فلسفه، نظم و ترتیب تجاری از مدیریت است

ب. برنامه ریزی و بهبود را در کل سازمان پیگیری می کند

ج. تعهد مدیریت، بهبود مستمر و مشارکت کارکنان سه رکن اساسی در TQM است

د. توجه به حاشیه ی سود، افزایش سرمایه گذاری و تعداد تولید سه اصل واقعی در TQM است



نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی/گد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۳)
تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --
زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

گد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: -- مجاز است. منبع: --

۹. از سوی سازمان بین المللی استاندارد، انتشار یک استاندارد به عنوان استاندارد بین المللی نیازمند تصویب و رای مثبت چه درصدی از هیات های عضو می باشد؟

- الف. ۷۵ درصد و بیشتر ب. ۹۰ درصد و بیشتر ج. ۶۶ تا ۷۵ درصد د. ۵۰ تا ۶۶ درصد
۱۰. موضوع استاندارد ISO ۹۰۰۴:۲۰۰۰ چیست؟

- الف. سیستم مدیریت کیفیت - راهنمایی برای انتخاب مشاوران سیستم
ب. سیستم مدیریت کیفیت - مفاهیم و مبانی
ج. سیستم مدیریت کیفیت - راهنمایی برای بهبود عملکرد
د. سیستم مدیریت کیفیت - الزامات

۱۱. برای کدام طبقه از استانداردها می توان گواهی نامه اخذ نمود؟

- الف. طبقه A ب. طبقه B ج. طبقه C د. برای هر سه طبقه

۱۲. تعیین و برقرار کردن خط مشی کیفیت جزو کدام بند ایزو ۹۰۰۱ است؟

- الف. سیستم مدیریت کیفیت
ج. مسئولیت مدیریت
ب. اندازه گیری، تحلیل و بهبود
د. پدیدآوری محصول

۱۳. کدام یک از موارد زیر در مورد مدل تعالی سازمانی EFQM صحیح است؟

- الف. دارای ۹ معیار اصلی و ۳۲ معیار فرعی است
ب. دارای ۳۲ معیار فرعی و مجموع ۹۰۰ امتیاز است
ج. دارای ۹ معیار اصلی و مجموع ۱۰۰۰ امتیاز است
د. الف و ج صحیح است.

۱۴. مدل سرآمدی EFQM از ۹ معیار اصلی تشکیل شده است که ۵ معیار اول تحت عنوان و چهار معیار دوم تحت

عنوان سازماندهی شده است.

- الف. توانمند سازها - نتایج
ج. اهداف - نتایج
ب. نتایج - توانمند سازها
د. توانمند سازها - اهداف

۱۵. RADAR چیست؟

الف. روشی برای امتیازدهی به سازمان های مختلف صرف نظر از اهداف، محصولات و خدمات آنها

ب. یک روش مدیریتی است

ج. مدلی برای مدیریت کیفیت فراگیر است

د. مدلی عمومی برای اندازه گیری عملکرد سازمان ها است



نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
 رشته تحصیلی/ گد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۳)
 تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --
 زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

گد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: -- مجاز است. منبع: --

۱۶. حداقل امتیاز لازم برای صدور گواهی اشتهار در سرآمدی کدام است؟

الف. حداقل ۱۰۰ ب. حداقل ۲۰۰ ج. حداقل ۳۰۰ د. حداقل ۴۰۰

۱۷. استفاده از QFD در فعالیت‌های طراحی محصولات جدید نیاز به دارد.

الف. سرمایه‌گذاری اولیه‌ی نسبتاً زیادی در منابع انسانی

ب. صرف پول زیادی

ج. سرمایه‌گذاری کمی در منابع انسانی دارد

د. الف و ب صحیح است.

۱۸. بر اساس مدل کانو، برآوردن نیازهای عملکردی مشتریان بر رضایت آن‌ها چه تاثیری دارد؟

الف. هر چه بیشتر برآورده شوند رضایت مشتری به طور نمایی افزایش می‌یابد و هر چه کمتر برآورده شوند موجب نارضایتی مشتری نمی‌شود.

ب. برآورده نشدنشان مشتریان را ناراضی نمی‌کند.

ج. هر چه بیشتر برآورده شوند موجب رضایت بیشتر مشتری می‌شود و هر چه کمتر برآورده شوند موجب نارضایتی بیشتر مشتری می‌شود.

د. عدم برآورده کردن آن‌ها موجب نارضایتی مشتری شده ولی برآوردن آن‌ها موجب رضایت مشتری نمی‌شود.

۱۹. ارتباط بین تعاریف فنی کدام قسمت از خانه‌ی کیفیت را تشکیل می‌دهد؟

الف. سقف خانه ب. دیوارهای خارجی خانه ج. دیوارهای داخلی خانه د. طبقه‌ی دوم خانه

۲۰. در دیدگاه چهار مرحله‌ای، خروجی خانه‌ی چهارم کیفیت چیست؟

الف. نیازمندی‌های طراحی ب. خصوصیات کیفی قطعه

ج. عملیات کلیدی فرایند د. نیازمندی‌های تولید

۲۱. کدامیک از موارد زیر در مورد آنالیز حالات بالقوه‌ی خرابی و آثار آن صحیح نیست؟

الف. روشی سیستمی است

ب. جایگزینی است برای کلیه‌ی ابزارهای بهبود

ج. ابزاری است برای تعریف و اجرای اقدامات لازم برای حذف و یا کاهش میزان وقوع حالات بالقوه‌ی خرابی

د. برای شناسایی و اولویت‌بندی حالات بالقوه‌ی خرابی به کار می‌آید

۲۲. کاربرد FMEA چیست؟

الف. شناسایی حالاتی که ممکن است در عمل رخ ندهند ولی امکان بروز آن‌ها وجود دارد.

ب. تمرکز این ابزار بر بالابردن ضریب امنیت و در نهایت رضایت مشتری است.

ج. ابزاری است برای شناسایی، تشخیص و رفع عیوب.

د. هر سه مورد صحیح است.

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی/گد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۳)
تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --
زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

گد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: -- مجاز است. منبع: --



۲۳. کدام یک از موارد زیر جزء انواع *FMEA* نیست؟
الف. *FMEA* سیستم ب. *FMEA* تعمیرات ج. *FMEA* فرایند د. *FMEA* طراحی
۲۴. *RPN* عبارت است از
الف. ضرب رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص
ب. مجموع رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص
ج. ریشه‌ی مجموع مجذورات رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص
د. مجموع مجذورات رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص
۲۵. کدام مورد زیر جزو انواع الگوبرداری نیست؟
الف. الگوبرداری داخلی ب. الگوبرداری خارجی ج. الگوبرداری رقابتی د. الگوبرداری فرایندی
۲۶. عاملی که موجب افزایش قدرت و اثر الگوبرداری می‌شود چیست؟
الف. استفاده‌ی درست از الگوبرداری
ب. همسویی الگوبرداری با استراتژی‌های سازمان
ج. الف و ب صحیح است.
د. استفاده از الگوبرداری به عنوان تنها ابزار بهبود
۲۷. در کدام یک از انواع الگوبرداری جمع‌آوری اطلاعات مشکل است؟
الف. الگوبرداری فرایندی ب. الگوبرداری رقابتی
ج. الگوبرداری داخلی د. جمع‌آوری اطلاعات در کلیه‌ی الگوبردارها مشکل است
۲۸. کدام مورد جزء منابع اصلی جمع‌آوری اطلاعات برای تیم‌های پروژه‌ی الگوبرداری نیست؟
الف. تحقیقات کتابخانه‌ای ب. تبادل مستقیم ج. تحلیل داده‌ها د. بازدید از محل
۲۹. حرف اول تجزیه و تحلیل *SWOT* نشانگر چیست؟
الف. ضعف‌ها ب. قوت‌ها ج. فرصت‌ها د. تهدیدها
۳۰. برداشت غربی‌ها از کارکردهای شغلی شامل کدام یک از موارد زیر نمی‌شود؟
الف. نوآوری ب. کایزن ج. نگهداری د. شامل همه‌ی موارد می‌شود
۳۱. اتلافی که به دلیل عدم تعادل در خط، کمبود قطعات و یا از کارافتادن دستگاه رخ می‌دهد چه نوع اتلافی است؟
الف. اتلاف ناشی از فرایندهای ناقص
ب. اتلاف ناشی از لزوم تعمیر و یا بازسازی محصول
ج. اتلاف ناشی از نقل و انتقال
د. اتلاف ناشی از انتظار
۳۲. کدام یک از موارد زیر با ارزش است؟
الف. مودا ب. موری ج. مورا د. هر سه فاقد ارزش هستند

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی/گد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۳)
تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --
زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

گد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: -- مجاز است. منبع: --

۳۳. داده‌های حاصل از اندازه‌گیری ابزار اندازه‌گیری دارای پراکندگی کمی بوده ولی میانگین داده‌ها از نقطه‌ی هدف دورتر است در نتیجه

- الف. ابزار دقت دارد ولی صحت ندارد
ب. ابزار صحت دارد ولی دقت ندارد
ج. ابزار نه دقت و نه صحت دارد
د. ابزار هم دقت و هم صحت دارد

۳۴. تمایل عبارت است از

- الف. تفاوت بین میانگین اندازه‌گیری‌های انجام شده با مقدار واقعی
ب. انحرافات ذاتی ابزار اندازه‌گیری است
ج. شاخصی برای اندازه‌گیری صحت است
د. الف و ج صحیح است.
۳۵. تکثیرپذیری

- الف. نشان دهنده‌ی میزان ثبات ابزار اندازه‌گیری است
ب. میزان تفاوتی است که در ارزش تمایل در طول محدوده‌ی عملیاتی ابزار دقیق رخ می‌دهد
ج. انحراف از میانگین اندازه‌ها می‌باشد که ناشی از عواملی غیر از انحرافات ذاتی ابزار اندازه‌گیری است
د. انحرافات ذاتی ابزار اندازه‌گیری است
۳۶. رابطه‌ی تکثیرپذیری کدام است؟

الف. $\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op}$
ب. $\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} + \sigma^2_p$
ج. $\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} + \sigma^2_{component}$
د. $\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} - \sigma^2_{R\&R}$
۳۷. در شش سیگما DAMIC به چه معنی است؟

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

۳۸. CTQ چیست؟

- الف. صدای مشتری
ب. مشخصه‌های مهم از دید کارشناسان کیفیت
ج. سطوح فعلی فرایند برای نیازمندی‌های مدیریت
د. مشخصه‌های بحرانی کیفیت



نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی/گد درس: مهندسی صنایع (۱۳۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۳۱۸۱۱۳)
تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --
زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

گد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: -- مجاز است. منع: --

۳۹. پوکایوکه یعنی

الف. خطاناپذیر ساختن

ب. جلوگیری از رخداد عیب

د. همه‌ی موارد

ج. احتمال رخداد عیب را از بین بردن

۴۰. کدام یک از موارد زیر منجر به بهبود بهره‌وری می‌شود؟

$$\frac{O \uparrow}{I \uparrow \uparrow} \text{ د.}$$

$$\frac{O \downarrow}{I \uparrow} \text{ ج.}$$

$$\frac{O \rightarrow}{I \downarrow} \text{ ب.}$$

$$\frac{O \downarrow \downarrow}{I \downarrow} \text{ الف.}$$



نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (۱۲۱۸۱۱۳)

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: --

زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سوال: یک (۱)

سلامتی و تعجیل در فرج آقا امام زمان (عج) صلوات



وضعیت کلید	پاسخ صحیح	شماره سوال
عادی	ب	1
عادی	الف	2
عادی	د	3
عادی	د	4
عادی	ب	5
عادی	ب	6
عادی	د	7
عادی	د	8
عادی	الف	9
عادی	ج	10
عادی	الف	11
عادی	ج	12
عادی	د	13
عادی	الف	14
عادی	الف	15
عادی	ج	16
عادی	د	17
عادی	ج	18
عادی	الف	19
عادی	د	20
عادی	ب	21
عادی	د	22
عادی	ب	23
عادی	الف	24
عادی	ب	25
عادی	ج	26
عادی	ب	27
عادی	ج	28
عادی	ب	29
عادی	ب	30
عادی	د	31
عادی	ج	32
عادی	الف	33
عادی	د	34
عادی	ج	35
عادی	الف	36
عادی	ب	37
عادی	د	38
عادی	د	39
عادی	ب	40