

سری سوال: یک ۱

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

۱- ارتباط بین بهره وری و کارایی و اثربخشی کدام گزینه است؟

۲. اثربخشی = کارایی + بهره وری

۱. کارایی = اثربخشی + بهره وری

۴. بهره وری = کارایی + اثربخشی

۳. بهره وری = بهبود + کارایی



۲- کدام جمله صحیح است؟

۱. کیفیت همان خوبی یا ظرفات کالاست

۲. سیستم تضمین کیفیت باید ارزیابی و بازرگانی کننده باشد

۳. استاندارد های عملکردی باید بصورت خطای صفر باشد

۴. هزینه کیفیت به وسیله شاخص ها اندازه گیری می شود

۳- سری ایزو ۱۴۰۰۱ مربوط به؟

۲. تضمین کیفیت

۱. اثربخشی

۴. مدیریت محیط زیست

۳. کنترل کیفیت

۴- کدام گزینه جزء فعالیت های طرح ریزی کیفیت به شمار نمی آید؟

۴. توسعه فرآیند

۳. توسعه محصول

۲. اثبات نیازها

۱. تعیین مشتریان

۵- کدام گزینه جزء اجزای مدیریت کیفیت به شمار نمی آید؟

۴. بهبود کیفیت

۳. تضمین کیفیت

۲. کنترل کیفیت

۱. تعیین اهداف کیفیت

۶- ----، روشی نسبتاً سنتی است و بر پایه این پیش فرض ایتووار است که خطاهای اشتباہات اجتناب ناپذیرند.

۴. استقرار کیفیت

۳. بهبود کیفیت

۲. تضمین کیفیت

۱. کنترل کیفیت

۷- کدام گزینه جزء مراحل چهارگانه چرخه دمینگ به شمار نمی آید؟

۴. اجرا

۳. تخصیص

۲. ارزیابی

۱. برنامه ریزی

۸- پیاده سازی کدام استاندارد مدیریت کیفیت از سوی خودرو سازان فورد، کرایسلر و جنرال موتور برای تأمین کنندگان ضروری می باشد؟

۴. ISO 14000

۳. QMS 12000

۲. QS 9000

۱. ISO 9000

۹- در تعریف اهداف کیفی بر اساس مدل SMART حرف T بیانگر چیست؟

۴. محدوده زمانی

۳. قابل اندازه گیری

۲. واقع بینانه

۱. قابل تخصیص

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

- ۱۰- نگرش سخت در TQM به دنبال چیست؟

۲. برآورده سازی نیازهای مشتریان

۱. کاهش زمان تحويل

۴. تضمین کیفیت

۳. بهبود در بهره وری و منافع

- ۱۱- موسسات استاندارد ANSI و DIN و BSI به ترتیب به کدام کشورها تعلق دارند؟

۲. آلمان - آمریکا - انگلستان

۱. آمریکا - انگلستان - آلمان

۴. آمریکا - آلمان - انگلستان

۳. انگلستان - آلمان - آمریکا

- ۱۲- کدام استاندارد دارای عنوان "مدیریت کیفیت - راهنمایی برای آموزش" است؟

ISO 10015:1999 . ۲

ISO 10019:2005 . ۱

ISO 0004:2000 . ۴

ISO 19011:2005 . ۳

- ۱۳- کدام استاندارد رهنمودهایی برای بهبود اثربخشی و کارایی سیستم مدیریت کیفیت ارائه می‌نماید؟

ISO 9004 . ۴

ISO 14000 . ۳

ISO 9001 . ۲

ISO 9000 . ۱



- ۱۴- کدام گزینه صحیح است؟

۱. ممیزی شخص اول توسط مشتری سازمان انجام می‌شود

۲. ممیزی شخص سوم توسط خود سازمان برای مقاصد داخلی انجام می‌شود

۳. ممیزی شخص دوم توسط سازمان‌های مستقل بیرونی انجام می‌شود

۴. ممیزی شخص اول می‌تواند مبنایی برای خود اظهاری سازمان در مورد انطباق باشد

- ۱۵- تفاوت‌های عمده بین ویرایش سال ۱۹۹۴ و ویرایش سال ۲۰۰۰ استاندارد ISO9001 کدام است؟

۱. تمرکز بر رضایت مشتری و نتیجه گرایی سیستم کیفیت

۲. صرفه جویی منابع و ایجاد ارزش افزوده بیشتر

۳. تمرکز بیشتر بر رضایت مشتری و فرآیند گرایی سیستم مدیریت کیفیت

۴. عدم واکنش به تغییرات بازار و توسعه بیشتر کسب و کار

- ۱۶- کدام دانشمند هدف کیفیت را "تامین نیازهای حال و آینده مشتری" می‌داند؟

۴. فیگنبا

۳. کرازبی

۲. ژوران

۱. دمینگ

- ۱۷- موضوع کالیبراسون در کدام بخش از استاندارد ISO9001 دیده شده است؟

۴. بهبود کیفیت

۳. پذیداری محصول

۲. تعهد مدیریت

۱. مدیریت منابع

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰  
**عنوان درس:** مدیریت کیفیت و بهره وری  
**رشته تحصیلی/گد درس:** مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳

-۱۸- مدل EFQM دارای ----- معیار اصلی و ----- معیار فرعی می باشد.

۳۲ - ۷ . ۴

۴۰ - ۷ . ۳

۳۲ - ۹ . ۲

۴۰ - ۹ . ۱

-۱۹- در امتیاز دهی بر اساس موضوع RADAR حرف R در تکرار دوم بیانگر چیست؟

۴. بازنگری

۳. ارزیابی

۲. نگرش

۱. نتایج

-۲۰- به شرکت هایی که با برگزاری دوره های آموزشی و انجام خود ارزیابی تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی سرآمدی نشان دهند ----- اعطای می شود.

۲. تندیس بلورین

۴. تقدیرنامه اشتهرار در سرآمدی

۱. تندیس برنزین

۳. گواهی اهتمام به سرآمدی

-۲۱- کدام گزینه از فواید قابل انتظار QFD به شمار نمی آید؟

۲. کاهش هزینه های اولیه معرفی محصول به بازار

۱. زمان کوتاه تولید محصول

۴. بهبود قابلیت های ساخت محصول

۳. رضایت مشتریان از تامین خواسته ها و نیاز های ایشان

-۲۲- اولین مفهوم مورد بررسی در یک پروژه QFD کدام است؟

۲. تعیین ابزار ها و روش های شنیدن ندای مشتری

۱. شناسایی مشتریان

۴. تعیین مسولیت های افراد در ارتباط با مراحل پروژه

۳. دریافت و ارزیابی خواسته های مشتری

-۲۳- مشخصه هایی که مشتری انتظار دارد در محصول وجود داشته باشد و لذا در مورد آنها سوال نمی کند، جزء کدام دسته از الزامات به شمار می آیند؟

۴. الزامات مطلوب

۳. الزامات انگیزشی

۲. الزامات عملکردی

۱. الزامات اساسی

-۲۴- سقف خانه کیفیت ، بیانگر ----- است.

۲. تعاریف اولویت دار فنی

۱. تعاریف فنی

۴. ارتباط بین نیازمندیها و تعاریف فنی

۳. ارتباط بین تعاریف فنی

-۲۵- در تدوین یک خانه کیفیت اگر یک مشخصه فنی محصول ارتباطی با هیچکدام از نیاز های اعلام شده از سوی مشتریان نداشته باشد، کدام حالت رخ خواهد داد؟

۲. وجود یک ستون خالی

۱. وجود یک سطر خالی

۴. تشکیل یک خط ارتباطی مورب

۳. وجود سطرهای مشابه

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

۲۶- دوباره کاری جز کدام دسته از هزینه های کیفیت می باشد؟

- ۱. هزینه خرابی داخلی
- ۲. هزینه خرابی خارجی
- ۳. هزینه ارزیابی
- ۴. هزینه پیشگردی

۲۷- کدام نوع FMEA برای طراحی یا توسعه فرآیند های تولید و مونتاژ بکار می رود؟

- Desing FMEA .۴
- Service FMEA .۳
- Process FMEA .۲
- System FMEA .۱

۲۸- کدام گزینه از مزایای D FMEA به شمار نمی آید؟

- ۱. کاهش نرخ شکست محصول در دوره عمر مفید آن
- ۲. افزایش کارگر دهی را افزایش می دهد
- ۳. کاهش زمان تولید و فروش محصول جدید
- ۴. جلوگیری از صرف هزینه های اضافی

۲۹- کدام گونه از الگو برداری معمولا برای صنایع بزرگ آسان تر از صنایع کوچک است؟

- ۱. الگو برداری رقابتی
- ۲. الگو برداری عملیاتی
- ۳. الگو برداری فرآیندی
- ۴. الگو برداری داخلی

۳۰- نخستین گام فرآیند برنامه ریزی در آماده سازی برای الگوبرداری کدام است؟

- ۱. تعیین یک قهرمان
- ۲. تشکیل سیستم
- ۳. تعیین اهداف
- ۴. تخصیص منابع

۳۱- حرف T در تجزیه و تحلیل SWOT بیانگر چیست؟

- ۱. نقاط قوت
- ۲. نقاط ضعف
- ۳. فرصت ها
- ۴. تهدیدها

۳۲- کدام گزینه بیانگر استراتژی بهبود بهره وری سازمان در مرحله نوآوری است؟

- ۱. افزایش در ستاده ها و داده ها بطوریکه افزایش ستاده ها بیشتر از داده ها باشد
- ۲. افزایش در ستاده ها و داده ها بطوریکه افزایش ستاده ها کمتر از داده ها باشد
- ۳. حفظ ستاده ها همراه با کاهش داده ها
- ۴. حفظ ستاده ها همراه با افزایش داده ها

۳۳- کدام گزینه صحیح است؟

- ۱. بهبود کارایی همان ارتقای بهره وری است
- ۲. بهره وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید است
- ۳. اثر بخشی و بهره وری متراffد هستند
- ۴. ارتقای بهره وری همواره با تنزل کیفیت همراه است



سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

**۳۴- کدام دسته از فرآیندهای زیر ارزش افزوده ایجاد می‌کنند؟**

- ۱. فرآیندهای مشتری گرا
- ۲. فرآیندهای پشتیبانی
- ۳. فرآیندهای مدیریتی
- ۴. فرآیندهای کنترلی

**۳۵- سود آوری حاصل از محصول جزء کدام گروه از نتایج جایزه ملی کیفیت ایران به شمار می‌آید؟**

- ۱. نتایج جامعه
- ۲. نتایج محصولات
- ۳. نتایج مشتریان
- ۴. نتایج عملکردی

**۳۶- -----، مرکزیت ارقام حاصل از اندازه گیری را در مقایسه با استاندارد یا ارزش اسمی آن نشان می‌دهد.**

- ۱. تمایل
- ۲. صحت
- ۳. پراکندگی
- ۴. انحراف معیار

**۳۷- کدام گزینه بیانگر منافع مستقیم ناشی از استقرار یک سیستم مدیریت کیفیت است؟**

- ۱. رضایت مشتری
- ۲. وفاداری مشتری
- ۳. بهبود اثربخشی
- ۴. رشد سازمان

**۳۸- کدام دسته از هزینه ها جزء هزینه های فقر کیفیت به شمار نمی‌آید؟**

- ۱. خرابی و دوباره کاری
- ۲. گارانتی
- ۳. نارضایتی مشتری
- ۴. آموزش کارگران

**۳۹- کدام گزینه به صرفه جویی زمان، پول و نیروی انسانی مورد استفاده برای اجرای یک کار می‌پردازد؟**

- ۱. اثر بخشی
- ۲. بهره وری
- ۳. بهینه سازی
- ۴. کارایی

**۴۰- کدام گزینه بیانگر یک استراتژی بهبود بهره وری است؟**

۱. افزایش ستاده ها همراه با افزایش بیشتر در نهاده های مصرفی

۲. حفظ ستاده ها همراه با افزایش نهاده های مصرفی

۳. کاهش نهاده های مصرفی به همراه کاهش بیشتر در ستاده

۴. کاهش نهاده های مصرفی به همراه افزایش در ستاده ها



تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/گد درس: مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۳۸۱۰۳ -، مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۳۸۱۱۳

## سلامتی و تعیل در فرج آقا امام زمان (عج) صلوات



الف	۲۱	د	۱
الف	۲۲	ج	۲
الف	۲۳	د	۳
ج	۲۴	ب	۴
ب	۲۵	الف	۵
الف	۲۶	الف	۶
ب	۲۷	ج	۷
ج	۲۸	ب	۸
الف	۲۹	د	۹
الف	۳۰	ج	۱۰
د	۳۱	د	۱۱
الف	۳۲	ب	۱۲
ب	۳۳	د	۱۳
الف	۳۴	د	۱۴
د	۳۵	ج	۱۵
الف	۳۶	الف	۱۶
ج	۳۷	ج	۱۷
د	۳۸	ب	۱۸
د	۳۹	د	۱۹
د	۴۰	ج	۲۰