

سری سوال : یک ۱

زمان آزمون (دقیقه) : تستی : ۱۲۰ تشریحی : .

تعداد سوالات : تستی : ۴۰ تشریحی : .

عنوان درس : مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس : مهندسی مدیریت پروژه ۱۳۱۸۱۱۱

## ۱- کدامیک جزء فلسفه دمینگ نیست؟

۱. داشتن اهداف و مقاصد نامشخص و مبهم  
۲. آموزش کارکنان  
۳. پذیرش فلسفه جدید  
۴. بهبود مستمر سیستم

## ۲- کدامیک از ارزش های مورد انتظار استقرار TQM نیست؟

۱. بهبود مستمر  
۲. مشارکت کارکنان  
۳. کیفیت و رضایتمندی  
۴. مقاومت در مقابل تغییر

## ۳- کلید موفقیت برنامه TQM کار آمد سازمان.....است.

۱. تمرکز بر مشتری  
۲. تمرکز بر بهبود  
۳. تمرکز بر کارکنان  
۴. تمرکز بر مقیاسهای عملکرد

## ۴- در دیدگاه دمینگ در TQM کدام مورد می تواند در ترغیب و تشویق کارکنان موثر باشد؟

۱. نظارت مستقیم  
۲. سهمیه های کاری  
۳. تقسیم کار و تعیین وظایف  
۴. دادن احساس مالکیت در کار به کارکنان

## ۵- کدام یک تعریف بیانیه خط مشی است؟

۱. آنچه یک دید واقع بینانه بر اساس چیزی که سازمان می خواهد به آن برسد ایجاد می کند که در عین حال عملی و ممکن باشد ارائه کند  
۲. راهنما برای همه افراد سازمان به طوریکه تمام روشهایی را که مورد نیاز است توضیح می دهد.  
۳. هردو  
۴. هیچکدام

## ۶- بینش سازمان.....است.

۱. تصویر آینده سازمان در ۵ تا ۱۰ سال آینده  
۲. تصویر آینده سازمان در ۲ تا ۵ سال آینده  
۳. تصویر آینده سازمان در ۱ تا ۲ سال آینده  
۴. تصویر کنونی سازمان

## ۷- کدامیک نتایج حاصل بازخور از مشتریان است؟

۱. ایجاد امکان مقایسه با بهترینها  
۲. کشف زمینه های افزایش سطح کار کارکنان و مشتریان  
۳. انتخاب بهترین فرصتهای بهبود  
۴. افزایش نیاز مشتریان

سری سوال : ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه) : تستی : ۱۲۰ تشریحی : .

تعداد سوالات : تستی : ۴۰ تشریحی : .

عنوان درس : مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس : مهندسی مدیریت پروژه ۱۳۱۸۱۱۱

۸- در انواع مشتریان سازمانی TQM به کدام نوع مشتریان اشاره دارد؟

۱. مشتریان داخلی      ۲. مشتریان خارجی      ۳. فقط تامین کنندگان      ۴. الف و ب

۹- ابعادی که جامعه کنترل کیفیت آمریکا به عنوان عوامل تاثیرگذار بر مشتریان در انتخاب کالا و خدمات معرفی کرده است کدام است؟

۱. عملکرد      ۲. فساد ناپذیری      ۳. زیبایی      ۴. بسته بندی

۱۰- هرم مازلو چه کاربردی دارد؟

۱. شناخت بهترین ها      ۲. افزایش کیفیت  
۳. شناخت نیازهای کارکنان      ۴. افزایش آگاهی از افراد

۱۱- آنچه که بهبود و اطلاع رسانی به کارکنان در رابطه با نحوه فعالیشان را میسر می کند و مبنایی برای ترفیع و دیگر اهداف آینده یک کارمند را فراهم می کند چیست؟

۱. همکاری      ۲. ارزیابی عملکرد      ۳. اعتماد      ۴. وابستگی

۱۲- کدام یک از ۴ مرحله اصلی فرایند تشکیل تیم است؟

۱. مرحله الهام      ۲. مرحله اقدام      ۳. تمرکز زدایی      ۴. پالایش

۱۳- در بهبود فرایند ابعاد نظریه ژوران شامل کدام موارد است؟

۱. برنامه ریزی- کنترل- بهبود      ۲. کنترل- بهبود- توسعه  
۳. بهبود- کنترل- اقدام      ۴. اقدام- کنترل- بهبود

۱۴- کدامیک از ۵ راه اساسی بهبود نیست؟

۱. کاهش فرایند      ۲. کاهش منابع      ۳. افزایش ایمنی فرایند      ۴. کاهش خطا

۱۵- روش حل مساله همان:

۱. روشهای ریاضی است      ۲. روش علمی است      ۳. مطالعه و تحقیق است      ۴. هیچکدام

۱۶- در حالت JIT جهت جلوگیری از قطع شدن تامین کالا کدام حالت از انتخاب تامین کننده پیشنهاد می شود؟

۱. منحصر به فرد      ۲. چندگانه      ۳. یگانه      ۴. همه موارد

سری سوال : ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه) : تستی : ۱۲۰ تشریحی : .

تعداد سوالات : تستی : ۴۰ تشریحی : .

عنوان درس : مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس : مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۱۷ - در سیستم رده بندی تامین کنندگان بیشترین وزن به کدام گزینه اختصاص پیدا می کند؟

۱. قیمت

۲. کیفیت

۳. زمان تحویل

۴. خدمات در حین تحویل

۱۸ - کدامیک از ویژگیهای یک معیار نیست؟

۱. هزینه

۲. دقت

۳. کارکرد

۴. همه موارد جزء ویژگیهای معیار هستند

۱۹ - کدامیک از اهداف مقیاس عملکرد نیست؟

۱. ایجاد مقیاسهای جدید

۲. آشکار کردن مسیرها و روندهای حرکتی

۳. مدیریت بر اساس حقایق

۴. تنبیه کارکنان

۲۰ - هزینه هایی که با امکان کشف شکست در برآورده کردن نیازمندیها ایجاد می شود و شامل هزینه های شکست در طراحی و خرید و همچنین عملیات است کدامیک از هزینه های زیر است؟

۱. هزینه شکست داخلی

۲. هزینه شکست خارجی

۳. هزینه ارزیابی

۴. هزینه پیشگیری

۲۱ - در بررسی و تحلیل رابطه های بین دسته شکستها برای کاهش هزینه های شکست باید هزینه های پیشگیری را..... و

هزینه های ارزیابی را ..... دهیم. که از این ترکیب منحنی ..... حاصل می شود.

۱. افزایش-افزایش-کل

۲. افزایش-کاهش-کل

۳. افزایش-افزایش-کنترل

۴. کاهش-افزایش-کنترل

۲۲ - ردیفی از مستندسازی که تعیین می کند که اجزاء کاری به چه صورت و چگونه دقیقاً باید انجام شود کدام مورد زیر

است؟

۱. سوابق

۲. دستورالعمل های کاری

۳. رویه ها

۴. خط مشی

۲۳ - مراحل بازرسی در ISO9001 کدام است؟

۱. بازرسی دریافت، در حین فرایند و نهایی

۲. بازرسی نهایی

۳. بازرسی در حین فرایند

۴. بازرسی در دریافت



سری سوال : ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه) : تستی : ۱۲۰ تشریحی : .

تعداد سوالات : تستی : ۴۰ تشریحی : .

عنوان درس : مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس : مهندسی مدیریت پروژه ۱۳۱۸۱۱۱

۲۴ - آنچه به معنای "پایه گذاری و حفظ رویه هایی است که برای کنترل و بازنگری اینکه طراحی محصول، نیازمندیهای بیان شده را برآورده کند" است کدام مورد از عناصر ISO9001 زیر است؟

۱. ارزیابی ابتدایی      ۲. کنترل طراحی      ۳. ارائه خدمات      ۴. خرید

۲۵ - مفاهیم و مبانی و واژگان استاندارد های ISO در کدام نسخه آن تدوین شده است؟

۱. ISO9000:2005      ۲. ISO9004:2000  
۳. ISO10002:2004      ۴. ISO10015:1999

۲۶ - هدف اصلی الگوبرداری چیست؟

۱. یادگیری      ۲. هماهنگی      ۳. سوددهی      ۴. اثربخشی

۲۷ - کدام مورد از ضعف های روش الگوبرداری است؟

۱. متغیربودن ماهیت هدف      ۲. تقلید است نه نوآوری  
۳. کاهش بهره وری در زمان      ۴. بکارگیری معیارهای متریک

۲۸ - کدام یک از اشکال الگوبرداری محسوب نمی شود؟

۱. داخلی      ۲. خارجی      ۳. فرایندی      ۴. رقابتی

۲۹ - در QFD سقف خانه کیفیت نشان دهنده چیست؟

۱. تعاریف فنی اولویت دار      ۲. ندای مشتری  
۳. نیازمندیها      ۴. روابط بین تعریف فنی

۳۰ - وزن هر یک از خصوصیات فنی محصول چگونه حاصل می شود؟

۱. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری  
۲. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری در ماتریس ارتباطها و ضریب تصحیح خواسته مورد نظر مشتری  
۳. با توجه به مجموع حاصلضرب ارتباط خصوصیت فنی مورد نظر با دیگر خصوصیات فنی در ماتریس همبستگیها  
۴. با توجه به مجموع حاصلضرب ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری

۳۱ - هدف از اجرای QFD کدام مورد زیر است؟

۱. افزایش سهم بازار از طریق جلب رضایت مشتری      ۲. افزایش رضایت مشتری از طریق افزایش سهم بازار  
۳. افزایش تولید از طریق افزایش نیاز مشتری      ۴. افزایش سود شرکت از طریق افزایش در تولیدات

سری سوال : ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه) : تستی : ۱۲۰ تشریحی : .

تعداد سوالات : تستی : ۴۰ تشریحی : .

عنوان درس : مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس : مهندسی مدیریت پروژه ۱۳۱۸۱۱۱

۳۲ - خانه کیفیت می تواند ابزاری برای چه هدفی باشد؟

۱. ابزاری برای ترجمه نیاز مشتری به خصوصیات فنی  
۲. ابزاری برای تعیین نیاز مشتری  
۳. هر دو  
۴. هیچکدام

۳۳ - آنچه می تواند دلیلی برای پاسخ سریع به مشتری باشد عبارت است از:

۱. تغییرات کمتر در طراحی  
۲. زمان انتظار کمتر برای محصول  
۳. هر دو  
۴. هیچکدام

۳۴ - اولین عامل در توسعه مهندسی همزمان کدام بوده است؟

۱. توسعه قابلیت پردازش کامپیوترهای شخصی  
۲. توسعه دستگاه زیراکس  
۳. شرکت AT&T  
۴. هیچکدام

۳۵ - در بررسی محصولات جدید نقطه آغاز بررسی چیست؟

۱. شرح در مورد محصول  
۲. بررسی موارد امن در مورد محصول  
۳. بررسی موارد نامنی درباره محصول  
۴. هیچکدام

۳۶ - نگهداری مدارک محصول معمولاً به چه صورت انجام می گیرد؟

۱. برای همیشه  
۲. عمر پیش بینی شده محصول و ۱ سال  
۳. عمر پیش بینی شده محصول و ۱۸ سال  
۴. کفایت محصول به دست مشتری برسد

۳۷ - قانون ..... شکایات مربوط به حوادث ناشی از محصول را کنترل می کند.

۱. قرارداد فروش  
۲. مسئولیت در مقابل محصول  
۳. ایمنی محصول  
۴. الف و ب

۳۸ - یکی از مکانیزمهای مشارکت کارکنان در گسترش کنترل کیفیت:

۱. دوایر کنترل کیفیت است  
۲. دوایر بهبود کیفیت است  
۳. تیم های بهسازی کار است  
۴. همه موارد

۳۹ - کدام تکنیکها بیشتر در دوایر کنترل کیفیت کاربرد داشته اند؟

۱. نمودار علت و معلول  
۲. نمودار ماتریسی  
۳. نمودار درختی  
۴. نمودار خطی

سری سوال : ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه) : تستی : ۱۲۰ تشریحی : .

تعداد سوالات : تستی : ۴۰ تشریحی : .

عنوان درس : مدیریت کیفیت بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس : مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۴۰- توالی تاریخی از نظر زمان پیدایش تکنیک های کیفیت در کدام گزینه به درستی از چپ به راست نشان داده شده است؟

۲. QCC, TQM, ISO

۱. TQM,ISO,QCC

۴. ISO,TQM,QCC

۳. ISO,QCC,TQM