



تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۰۰ تشریحی: ۰

سری سوال: یک ۱

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۱- از دید گذشته، تعریف کیفیت چگونه بوده است؟

۰۱. محصول گرا      ۰۲. مشتری گرا      ۰۳. با نگاه بلند مدت      ۰۴. با نگاه کوتاه مدت

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

۰۱. بهبود مستمر      ۰۲. مشارکت کارکنان  
۰۳. مقاومت در مقابل تغییر      ۰۴. کیفیت و رضایتمندی عملکرد به هزینه ها

۳- کدام یک از ابعاد کیفیت صحیح تعریف نشده است؟

۰۱. زیبایی: ویژگی های منطقی      ۰۲. عملکرد: ویژگی اولیه  
۰۳. خصوصیت: ویژگی ثانویه      ۰۴. همه موارد

۴- کدام گزینه درباره TQM صحیح نیست؟

۰۱. TQM یک فرهنگ است      ۰۲. TQM نیاز به تغییر فرهنگ دارد  
۰۳. TQM یک قاعده در ژاپن است      ۰۴. همه موارد صحیح هستند

۵- گام اول در مدیریت استراتژیک کدام است؟

۰۱. تجزیه و تحلیل شکافها      ۰۲. نیاز مشتریان  
۰۳. هماهنگی      ۰۴. هیچکدام

۶- افق زمانی برای برای به ثمر رسیدن یک برنامه ریزی استراتژیک چه دوره زمانی پیش بینی شده است؟

۰۱. ۳ تا ۷ سال      ۰۲. ۱ تا ۱۰ سال      ۰۳. ۳ تا ۱۰ سال      ۰۴. ۵ سال

۷- کدام گزینه جزء گامهای اصلی در برنامه ریزی استراتژیک است؟

۰۱. رهبری      ۰۲. سازماندهی      ۰۳. کنترل      ۰۴. برطرف کردن شکافها

۸- کدامیک نتایج حاصل از بازخورد مشتریان است؟

۰۱. ایجاد امکان مقایسه با بهترینها      ۰۲. کشف زمینه های افزایش سطح کار کارکنان و مشتریان  
۰۳. انتخاب بهترین فرصتهای بهبود      ۰۴. افزایش نیاز مشتریان

۹- بهترین راه دریافت شکایات و نظرات مشتریان کدام است؟

۰۱. بازدید      ۰۲. شماره تماس رایگان      ۰۳. گزارش      ۰۴. برگه دریافت اطلاعات

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۰۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۱۰- کدام ابزار تصریح می کند که رضایت مشتریان به برآورده کردن نیازهای معمول آنها محدود نمی شود؟

۰۱ مدل تبول ۰۲ مدل کانو

۰۳ مدل خانه کیفیت ۰۴ گسترش کارکردهای خانه کیفیت

۱۱- هرم مازلو چه کاربردی دارد؟

۰۱ شناخت بهترین ها

۰۲ شناخت نیازهای منابع انسانی

۰۳ افزایش کیفیت

۰۴ افزایش آگاهی از افراد

۱۲- سطح بالای هرم نیازهای مازلو کدام است:

۰۱ نیازهای مادی

۰۲ نیازهای روانی

۰۳ خودشکوفایی

۰۴ امنیت

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

۰۱ کنترل- بهبود- توسعه

۰۲ برنامه ریزی- کنترل- بهبود

۰۳ بهبود- کنترل- اقدام

۰۴ اقدام- کنترل- بهبود

۱۴- کدامیک از ۵ راه اساسی بهبود نیست؟

۰۱ کاهش فرایند

۰۲ کاهش منابع

۰۳ افزایش ایمنی فرایند

۰۴ کاهش خطا

۱۵- روش حل مساله همان.....

۰۱ روشهای ریاضی است

۰۲ روش علمی است

۰۳ مطالعه و تحقیق است

۰۴ هیچکدام

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

۰۱ منحصر به فرد

۰۲ چندگانه

۰۳ یگانه

۰۴ همه موارد

۱۷- در سیستم رده بندی تامین کنندگان معیارها کدام مورد است؟

۰۱ تامین سریع، پاسخگویی، کیفیت

۰۲ کیفیت، خدمات، قیمت

۰۳ تعهد بلند مدت، وابستگی، اعتماد

۰۴ بازرسی، قیمت

۱۸- یکی از مزایای کدام مطالعات، شناخت هزینه های پنهان است؟

۰۱ برنامه هزینه کیفیت

۰۲ QFD

۰۳ افزایش کیفیت

۰۴ جایزه مالکم بالدريج

۱۹- تعداد انطباقها در خروجی، بیانگر کدام ویژگی در سیستم عملکرد یک فرایند است؟

۰۱ کمیت

۰۲ کارکرد

۰۳ تحویل

۰۴ صحت



تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۰۰ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۲۰- 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.

۱. افزایش-افزایش      ۲. افزایش-کاهش      ۳. کاهش-افزایش      ۴. کاهش-کاهش

۲۱- 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

۲۲- اولین ردیف مستندسازی که حکم سندی را دارد که نشان می دهد چه چیزی و چرا باید انجام شود کدام مورد زیر است؟

۱. سوابق      ۲. دستورالعمل های کاری  
۳. رویه ها      ۴. خط مشی

۲۳- 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

۲۴- 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

۲۵- انواع اصلی الگوبرداری کدام است؟

۱. نوع- داخلی- خارجی- رقابتی- فرایندی      ۲. نوع- داخلی- رقابتی- فرایندی  
۳. نوع- فرایندی- داخلی- خارجی- سیاستی      ۴. نوع- خارجی- رقابتی- فرایندی

۲۶- هدف اصلی الگوبرداری چیست؟

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

۲۷- ..... از ضعف های روش الگوبرداری است.

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



تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۰۰ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۲۸- تیم‌های موجود در طرح گسترش کارکردهای کیفیت کدامند؟

۱. تیم محصول جدید و تیم بهبود محصول جدید
۲. تیم بهبود
۳. تیم تحقیق و توسعه
۴. تیم بهبود محصول موجود

۲۹- در QFD سقف خانه کیفیت نشان دهنده چیست؟

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

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

۱. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته‌های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری
۲. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته‌های 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 خواسته‌های 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

۳۲- آنچه می‌تواند دلیلی برای پاسخ سریع به مشتری باشد عبارت است از:

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

۳۳- مسیر ارتباطات در مهندسی همزمان چگونه است؟

۱. تعاملی
۲. سری
۳. خطی
۴. موازی

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



تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۰۰ تشریحی: ۰

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۳۵- در بررسی محصولات جدید نقطه آغاز بررسی چیست؟

۰۱. بررسی موارد ناامنی درباره محصول  
۰۲. بررسی موارد امن در مورد محصول  
۰۳. شرح در مورد محصول  
۰۴. هیچکدام

۳۶- نگهداری مدارک محصول معمولاً به چه صورت است؟

۰۱. برای همیشه  
۰۲. عمر پیش بینی شده محصول و ۱ سال  
۰۳. عمر پیش بینی شده محصول و ۱۸ سال  
۰۴. کفایت محصول به دست مشتری برسد

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

۰۱. قرارداد فروش  
۰۲. مسئولیت در مقابل محصول  
۰۳. ایمنی محصول  
۰۴. الف و ب

۳۸- کدام تکنیکها بیشتر در دواير کنترل کیفیت کاربرد داشته اند؟

۰۱. نمودار درختی  
۰۲. نمودار خطی  
۰۳. نمودار ماتریسی  
۰۴. نمودار علت و معلول

۳۹- یکی از مکانیزمهای مشارکت کارکنان در گسترش کنترل کیفیت..... است.

۰۱. دواير کنترل کیفیت  
۰۲. دواير بهبود کیفیت  
۰۳. تیم های بهسازی کار  
۰۴. همه موارد

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

۰۱. TQM, ISO, QCC  
۰۲. QCC, TQM, ISO  
۰۳. ISO, QCC, TQM  
۰۴. ISO, TQM, QCC