

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

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

سری سوال: یک ۱

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۱- (بررسی درصد عدم انطباق ها، غیبت ها و رضایت مشتری) با کدام اصل از TQM مطابقت دارد؟

۰۱. تمرکز پایدار بر مشتریان
۰۲. استفاده مؤثر از نیروی کار
۰۳. استقرار سیستم سنجش عملکرد فعالیتها
۰۴. بهبود مستمر

۲- منظور از (خصوصیت) به عنوان یکی از ابعاد کیفیت کالا چیست؟

۰۱. اولین ویژگی محصول
۰۲. ویژگیهای حسی محصول
۰۳. برآوردن مشخصات و استانداردهای صنعتی توسط محصول
۰۴. ویژگی ثانویه و اضافی محصول

۳- نقش مدیر، در فرآیند (TQM)، در فرهنگ جدید بررسی عناصر کیفیت، چیست؟

۰۱. برنامه ریز
۰۲. تعیین وظایف
۰۳. کنترل اعمال نیرو
۰۴. مربی و تسهیل کننده

۴- ارزیابی و ممیزی سیستم کیفیت توسط یک شخص ثالث، تعریفی از کدام گزینه می باشد؟

۰۱. ممیزی داخلی
۰۲. الگوبرداری داخلی
۰۳. ثبت سیستم
۰۴. نوشتن اسناد

۵- کدام گزینه از ارزشهای بنیادی TQM است که در جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج در نظر گرفته شده است؟

۰۱. پاسخگویی در اسرع وقت
۰۲. حذف مدیریت بر مبنای هدف
۰۳. حذف شعارها، نصایح و هدفهای توخالی
۰۴. برطرف کردن ترس و ایجاد اعتماد و فضای نوآوری

۶- مهمترین نکته در عملکرد یک کالا چیست؟

۰۱. پیمان و تعهد عمومی سازمان نسبت به کالا
۰۲. سهولت و مناسب بودن آن در هنگام استفاده
۰۳. ساختار و فنآوری و مسائل اخلاقی و روانشناسی کالا
۰۴. خدمات مربوط به کالا و قیمت آن

۷- در کدام مدل، نیازها و انتظارات مشتریان در قالب نیازمندیهای قابل سنجش، مورد بررسی و مطالعه قرار می گیرد؟

۰۱. مدل تبول
۰۲. مدل خانه کیفیت
۰۳. مدل گسترش کارکردهای کیفیت
۰۴. مدل کانو

۸- سطح سوم از هرم نیازهای مازلو چیست؟

۰۱. امنیت
۰۲. احترام
۰۳. تعلق اجتماعی
۰۴. خودشکوفایی

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

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

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۹- کدام مرحله از فرآیند تشکیل و دوام تیم، روابط هماهنگ و خوبی را برای تیم به همراه دارد؟

۱. شکل گیری ۲. توفان ۳. اقدام ۴. هنجار

۱۰- داده های مربوط به فهرست مواد (BOM)، جزو کدام یک از اطلاعات و داده ها در تجزیه و تحلیل فرآیند جاری محسوب می گردد؟

۱. اطلاعات فرآیند ۲. اطلاعات آماری ۳. اطلاعات طراحی ۴. اطلاعات کیفی

۱۱- هدف از سومین بخش از نظریه سه گانه ژوران چیست؟

۱. سنجش عملکرد اجرایی واقعی
۲. بررسی مکاتبات عملکرد واقعی با اهداف تعیین شده
۳. تلاش برای از بین بردن تفاوت ها
۴. بهبود به منظور دستیابی به سطوح عملکرد و کارایی بالاتر از سطح موجود

۱۲- پایه های اصلی در سیستم رده بندی تأمین، معمولاً کدامند؟

۱. کیفیت، تحویل، خدمات
۲. تعهد بلند مدت، وابستگی، اعتماد
۳. تأمین سریع، پاسخگویی، دقت
۴. بازرسی دقیق، گواهی و تأیید تأمین کننده، قیمت

۱۳- در کدام گزینه به مرحله آخر فعالیت بازرسی اشاره شده است؟

۱. نمونه برداری ۲. ممیزی ۳. کنترل برابری کالا ۴. بازرسی صد در صد

۱۴- منظور از ویژگی (دقت)، به عنوان یکی از ویژگیهای سنجش عملکرد یک فرآیند چیست؟

۱. آیا خروجی فرآیند به موقع تولید شده است؟
۲. آیا خروجی همان طور که معین شده عمل می کند؟
۳. عملکرد فعالیتهای خدماتی چگونه است؟
۴. تعداد عدم انطباقها در خروجی به چه میزان است؟

۱۵- در کدام روش جهت سنجش کیفیت، هدف، هزینه و مشخصات همگی با هم مورد سنجش قرار می گیرند؟

۱. تابع زیان تاگوچی ۲. بررسی شاخص قابلیت فرآیند
۳. نمودار کنترل ۴. جایزه ملی مالکوم بالدريج

۱۶- هزینه های (دوباره کاری و تنظیم دوباره) جزو کدام دسته از هزینه ها محسوب می شود؟

۱. دسته هزینه های ارزیابی ۲. دسته هزینه شکست خارجی
۳. دسته هزینه شکست داخلی ۴. دسته هزینه پیشگیری

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

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

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۱۷- منظور از کایزن چیست؟

۱. فلسفه ایجاد بهبود با روشهای غیر معمول
۲. فلسفه ایجاد بهبود مستمر حتی در مقیاس کوچک جهت کارآتر شدن و اثربخش تر شدن فرآیند
۳. فلسفه ایجاد بهبود با نوآوری سریع
۴. فلسفه ایجاد بهبود با روشهای پیچیده و اغلب هزینه بر

۱۸- اولین ردیف مستندسازی در سیستم های ایزو چیست؟

۱. رویه ها
۲. خط مشی
۳. سوابق
۴. دستورالعملهای کاری

۱۹- در استاندارد ایزو ۹۰۰۳ کدام موارد، مورد بررسی قرار می گیرد؟

۱. تضمین کیفیت در طراحی و توسعه
۲. تضمین کیفیت در نصب و خدمت دهی
۳. تضمین کیفیت در تولید
۴. تضمین کیفیت در آزمون و بازرسی نهایی

۲۰- نخستین ضعف الگوبرداری چیست؟

۱. نیاز به موقعیت یابی
۲. متغیر بودن هدف آن یعنی تعیین دستیابی به بهترین عملکرد
۳. هزینه بر بودن
۴. زمان بر بودن

۲۱- دیوارهای داخلی در "خانه کیفیت" نشان دهنده چیست؟

۱. ارتباطات بین نیازهای مشتری و تعاریف فنی
۲. ارتباطات بین تعاریف فنی
۳. نیازمندیهای اولویت دار مشتری
۴. تعاریف اولویت دار فنی

۲۲- به منظور اخذ اطلاعات مشتری، سازمان، داده های درخواستی، ذهنی و تکراری را چگونه بدست می آورد؟

۱. ملاقات های تجاری با مشتریان
۲. گروهای متمرکز
۳. شکایات مشتریان
۴. دادخواستهای مشتریان

۲۳- اولین سود حاصل از پیاده سازی مهندسی همزمان چیست؟

۱. توسعه و پیشرفت سریع محصول
۲. کیفیت بهتر
۳. کارآتر کردن فرآیند برای پیشرفت
۴. کاهش قابل توجه زمان بازاریابی یا ورود محصول به بازار

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

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

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۲۴- جریان ارتباطات در مهندسی همزمان چگونه است؟

۱. سلسله مراتبی ۲. ارتباطات سری ۳. ارتباطات موازی ۴. ارتباطات تعاملی

۲۵- نظریه «مسئولیت محض» به چه معنایی است؟

۱. مسئولیت در برابر غفلت و بی توجهی
۲. مسئولیت در برابر محصولات معیوب و ناقص
۳. مسئولیت در قبال عدم ارائه ضمانتنامه ها
۴. مسئولیت مطرح شده در قرارداد داد فروش

۲۶- کدام گزینه درست است؟

۱. ضمانت ضمنی بخشی از قرارداد فروش روزمره است.
۲. ضمانت ضمنی با یک توافق قراردادی می تواند از قانون مستثنا شود.
۳. ضمانت ضمنی توضیحی دلخواه جهت معرفی محصول است.
۴. ضمانت آشکار بیان می کند که محصول بر ای هدفی که طراحی شده، کاملاً مناسب است.

۲۷- فرآیند عملیات دایره های کنترل کیفیت مبتنی بر استفاده از چه روشی است؟

۱. نمودارهای کنترل
۲. روش گسترش کارکرد کیفیت
۳. روش الگوبرداری
۴. چرخه مدیریت دمینگ

۲۸- کدامیک از مدلهای شناخته شده دایره کنترل کیفیت، نگرش کلان دارد؟

۱. مدل نیتا ۲. مدل کول ۳. مدل آکیموتو ۴. مدل دمینگ

۲۹- کدام گزینه از مشکلات ذاتی دواير کنترل کیفیت قلمداد میشود؟

۱. پیدایش دواير مجازی
۲. کند بودن
۳. کاهش انگیزه
۴. هزینه های زیاد

۳۰- در مدل فرآیند ورودی/خروجی، کدام گزینه جزو "ورودی محسوب می گردد؟

۱. افراد ۲. داده ها ۳. پول ۴. روش

۳۱- مهم ترین گام در پیاده سازی یک سیستم کیفیت که به یک استاندارد ایزو ۹۰۰۰ منجر شود، کدام است؟

۱. مستندسازی
۲. تهیه خط مشی کیفیت
۳. جلب پشتیبانی مدیریت ارشد
۴. ممیزی داخلی از سیستم کیفیت

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

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

سری سوال: ۱ یک

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۳۲- بهترین راه دریافت شکایات و نظریات مشتریان چیست؟

۱. بازدید از مشتریان
۲. شماره های تماس رایگان
۳. برگه های گزارش
۴. نظرسنجی

۳۳- کدام گزینه جزو ابزار کنترل آماری فرآیند (SPC) است؟

۱. نمودار علت و معلول
۲. نمودار کانو
۳. نمودار زنجیره ارزش
۴. خانه کیفیت

۳۴- کدام گزینه جزو عناصر اصلی در یک رابطه شراکت محسوب می شود؟

۱. انتخاب صحیح منبع
۲. داشتن اطلاعات تجاری
۳. تعیین اهداف
۴. تعهد بلند مدت

۳۵- کدام گزینه جزو اهداف یک سیستم رده بندی تامین کننده می باشد؟

۱. به دست آوردن برآوردی کلی از عملکرد تامین کننده
۲. تخمین هزینه ها
۳. تخمین منابع
۴. گسترش رابطه ی میان کارکنان و تامین کنندگان

۳۶- نیازهای تلویحی.... :

۱. توسط قرارداد مشخص می شوند.
۲. محدودیت نامیده می شوند.
۳. تابعی از بازار هستند.
۴. بر اساس خدمت ارائه شده تعیین می گردند.

۳۷- رهبران تیم باید از چه قانونی مطلع باشند؟

۱. ۷۵/۲۵ درصد
۲. ۶۵/۳۵ درصد
۳. ۸۵/۱۵ درصد
۴. ۷۰/۳۰ درصد

۳۸- کدام قانون در زمره "قانون" مسوولیت در قبال محصول" است؟

۱. قانون نیابت
۲. قانون قرارداد فروش
۳. قانون پیشگیری
۴. قانون استاندارد

۳۹- کدام گزینه جزو بخش های بهبود فرآیند در نظریه ژوران است؟

۱. سازماندهی
۲. هدایت
۳. کنترل
۴. توزیع

۴۰- تیم های QFD کدامند؟

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