



مجاز است.

استفاده از:

۱. کدام تعریف با مفهوم کیفیت تطبیق دارد؟

الف. کیفیت، نسبت انتظارات به عملکرد است.

ب. کیفیت زمانی محقق می‌شود که محصول یا خدمت، انتظارات ما را برآورده ساخته و یا از آن پیش افتد.

ج. کیفیت نسبت عملکرد بر بهای محصول است.

د. کیفیت، همان ارزش محصول یا خدمت است.

۲. منظور از «تطابق» به عنوان یکی از ابعاد کیفیت چیست؟

الف. تجربه و تحلیل ویژگی‌های حسی محصول

ب. دوره و زمان استفاده از محصول

ج. برآوردن مشخصات و استانداردهای صنعتی محصول

د. سادگی تعمیر

۳. کدام گزینه از اصول فلسفه دمینگ است؟

الف. پاسخ‌گویی در اسرع وقت

ب. نهادینه کردن آموزش

ج. مدیریت بر مبنای حقایق

د. نگاهی به آینده‌ی دور سازمان

۴. کدام گزینه درست است؟

الف. بیانیه ارزش سازمان یکی از بیانیه‌های کیفیت سازمان است.

ب. در بیانیه مأموریت سازمان مشخص می‌شود که در طول ۵ یا ۱۰ سال آینده می‌خواهیم سازمان چگونه به نظر برسد.

ج. بیانیه‌ی خط مشی کیفیت توسط همه‌ی اعضای سازمان نوشته می‌شود.

د. خط مشی کیفیت یکی از نیازمندی‌های ISO9000 است.

۵. مهمترین نکته در عملکرد یک کالا چیست؟

الف. قابلیت اطمینان آن

ب. دوام کالا

ج. قابلیت نگهداری کالا

د. سهولت و مناسب بودن آن در هنگام استفاده

۶. در مدل کانوچه مواردی مورد بررسی قرار می‌گیرد؟

الف. ارتباط نیازهای معمول مشتریان، نیازهای ناگفته و بدیهی آنان و نوآوری محصول با سطح رضایت مشتری

ب. ارتباط تعاریف فنی محصول با نیازمندی‌های مشتری

ج. ارتباط نیازمندی‌های اولویت دار مشتری با تعاریف فنی محصول

د. ارتباط بین تعاریف اولویت‌دار فنی با ارزیابی رقابتی مشتری

۷. شناسایی پروژه‌های بهبود و تشکیل گروه‌های مسئول بهبود توسط چه بخشی انجام می‌شود؟

الف. مدیریت ارشد سازمان

ب. بخش کنترل آماری فرایند

ج. بخش بهبود نظامها و روشها

د. شورای کیفیت



مجاز است.

استفاده از:

۸. (نمودارهای پارتو) و (علت و معلول) جزء کدام دسته از اطلاعات تلقی می‌گردند؟

- الف. اطلاعات فرآیند ب. اطلاعات آماری ج. اطلاعات کیفی د. اطلاعات طراحی
۹. کدام گزینه درست است؟

الف. در فلسفه کایزن، بهبودها به صورت خلاقانه و ناگهانی صورت می‌گیرد.

ب. در فلسفه کایزن، بهبودها با کمک تمامی افراد سازمان انجام می‌شود.

ج. در فلسفه کایزن، بهبودها در مقیاس بزرگ عملی می‌شوند.

د. در فلسفه کایزن، بهبودها نیازها به هزینه‌های گزاف یا تجهیزات و روش‌های غیرمعمول دارند.

۱۰. در کدام مرحله از مراحل تشکیل و دوام (تیم) تصمیمات مؤثر گرفته می‌شوند؟

- الف. مرحله شکل‌گیری ب. مرحله توفان ج. مرحله هنجار د. مرحله اقدام

۱۱. سطح سوّم از هرم انگیزشی مازلو چیست؟

- الف. تعلق اجتماعی ب. اقدام ج. امنیت د. غرور و عزت نفس

۱۲. منبع یگانه در انتخاب تأمین‌کنندگان:

الف. هنگامی ایجاد می‌شود که یک کالا در انحصار یک شرکت خاص بوده و یا مشخصات فنی ویژه‌ای داشته باشد

ب. هنگامی است که سازمان مجبور است تنها از یک تأمین‌کننده استفاده کند.

ج. انتخاب یک تأمین‌کننده برای یک کالای خاص از سوی سازمان در حالتی است که چندین منبع موجود هستند.

د. اجبار در انتخاب یک تأمین‌کننده خاص به دلیل این است که مواد خام موقعیت مکانی ویژه‌ای دارند.

۱۳. هزینه‌های قابلیت اطمینان جزء کدام دسته از هزینه‌های ارزیابی می‌باشند؟

الف. دسته هزینه‌ی ارزیابی خرید ب. دسته هزینه‌ی ارزیابی عملیات

ج. دسته هزینه‌ی شکست خارجی د. دسته هزینه‌ی قابلیت اطمینان

۱۴. هسته تشکیل تیم چیست؟

الف. ایمان و اعتقاد ب. هماهنگی ج. رقابت سازنده د. فرهنگ

۱۵. «CPS» به چه معنی است؟

الف. کنترل آماری فرآیند ب. بهبود مستمر فرآیند

ج. فلسفه کایزن د. شیوه‌های خلاق حل مسأله

۱۶. کدام ویژگی از ویژگیهای سنجش عملکرد می‌تواند به این سؤال که «تعداد عدم انطباق‌ها در خروجی چقدر است؟» پاسخ دهد؟

الف. صحت ب. کارکرد ج. زیبایی سنجی د. ضمانت

۱۷. کدام گزینه جزء بخش‌های بهبود فرآیند در نظریه‌ی ژوران است؟

الف. سیاست‌گذاری ب. هدایت ج. سازماندهی د. کنترل



مجاز است.

استفاده از:

۱۸. کدام گزینه جزء سه عنصر کلیدی در یک رابطه شراکت است؟

الف. داشتن منبع مناسب

ب. تعهد بلند مدت

د. قدرت مالی شرکا

ج. داشتن اطلاعات تجاری کافی

۱۹. در کدام یک از روش‌های ذیل، هدف، هزینه و مشخصات محصول همگی موردسنجش قرار می‌گیرند؟

الف. نمایش شاخص قابلیت

ب. تابع زیان تاگوچی

د. نمودار کنترل

ج. جایزه ملی کیفیت مالکم بالدريج

۲۰. کاربرد مدل «تبول» چیست؟

الف. بررسی میزان رضایت مشتری به وسیله این مدل امکان پذیر است.

ب. یک مدل انگیزشی است.

ج. مدل کنترل کیفیت است.

د. مدلی برای ارزیابی عملکرد کیفی است.

۲۱. اولین قدم در تجزیه و تحلیل فرآیند جاری چیست؟

الف. تشخیص مسأله

ب. جمع‌آوری اطلاعات

د. تعیین اهداف

ج. تهیه نمودار جریان کار

۲۲. اولین ردیف مستندسازی چیست؟

الف. تنظیم نظام نامه‌ی خط مشی

ب. تنظیم رویه‌ها

د. تنظیم سوابق

ج. تنظیم دستورالعمل‌های کاری

۲۳. سیستم رده‌بندی تأمین کننده معمولاً بر اساس :

الف. کیفیت، تحویل و خدمات است.

ب. داشتن اطلاعات تجاری، توزیع و سرعت تحویل است.

ج. اعتبار، تعهد و وظیفه‌شناسی تأمین کننده است. د. اعتبار، پراکندگی مکان و ارائه خدمات است.

۲۴. سقف شیروانی نمودارخانه کیفیت (QFD) نشاندهنده چیست؟

الف. تعاریف اولویت‌دار

ب. ارتباطات بین تعاریف فنی محصول

د. نیازمندی‌های مشتری

ج. نیازمندی‌های اولویت‌دار مشتری

۲۵. «سیستم‌های کیفیت - الگویی برای تضمین کیفیت در تولید و نصب» در کدام یک از سری استانداردهای ایزو مطرح می‌شود؟

د. ایزو ۹۰۰۰۳

ج. ایزو ۹۰۰۰۲

ب. ایزو ۹۰۰۱

الف. ایزو ۹۰۰۰

۲۶. سه گونه اصلی الگوبرداری عبارت‌اند از :

الف. داخلی - رقابتی - فرآیندی

ب. داخلی - خارجی - رقابتی

د. رقابتی - خارجی - فرآیندی

ج. داخلی - خارجی - فرآیندی



مجاز است.

استفاده از:

۲۷. وظیفه «خانه کیفیت» چیست؟

الف. خانه کیفیت ندای مشتری را به نیازمندی‌های طراحی تبدیل می‌کند.

ب. خانه کیفیت ندای سازمان را به نیازمندی‌های اولویت‌دار مشتری تبدیل می‌کند.

ج. خانه کیفیت نیازمندی‌های مشتری به تعاریف فنی تبدیل می‌کند.

د. خانه کیفیت نیازمندی‌های سازمان را به نیازمندی‌های مشتری تبدیل می‌کند.

۲۸. کدام نرم‌افزار برای شناسایی مسیر حرکت ماشین و تشخیص دیگر پارامترهای تولید در مهندسی همزمان کاربرد دارد؟

الف. نرم افزار نمونه سازی سه بعدی

ب. نرم افزار نمونه سازی سریع

ج. نرم افزار تولید به کمک کامپیوتر

د. نرم افزار تجزیه تحلیل عناصر محدود

۲۹. کدام گزینه درست است؟

الف. مهندسی همزمان همان فنون بازرسی در TQM است.

ب. مهندسی همزمان راه حلی مقطعی برای موفقیت است.

ج. در مهندسی همزمان یک راه یا پیش آوردن هزینه خرید قطعات به پایین‌ترین قیمت ممکن است.

د. مهندسی همزمان به معنی طراحی و تولید همزمان نمی‌باشد و معنایی کاملاً مخالف دارد.

۳۰. در هرم مستندسازی، سومین ردیف به چه عنوانی اختصاص دارد؟

الف. سوابق

ب. دستورالعمل‌های کاری

ج. خط مشی

د. رویه‌ها

۳۱. فرآیند «عملیات دایره» مبتنی بر چیست؟

الف. چرخه مدیریت معروف دمینگ

ب. SPC

ج. نمودارهای کنترل کیفیت

د. هیستوگرام‌ها

۳۲. کدام مدل نتایج بهبود کیفیت را که طی یک فرآیند مستقیم حاصل می‌شود، تقسیم‌بندی می‌کند؟

الف. مدل نیئا

ب. مدل دمینگ

ج. مدل تاگوچی

د. مدل آکیموتو

۳۳. اولین فایده‌ای که از پیاده سازی مهندسی همزمان برای شرکت به ارمغان می‌آید چیست؟

الف. تغییرات بسیار زیاد مهندسی

ب. تغییرات بسیار زیاد طراحی

ج. کار بیشتر برای پیشرفت

د. کاهش قابل توجه زمان بازاریابی یا ورود محصول به بازار

۳۴. دوایر کیفیت از کدام یک از ابزارهای کنترل کیفیت بیشترین بهره را می‌برند؟

الف. برگه‌های کنترل

ب. هیستوگرام و دسته‌بندی

ج. نمودارهای پراکندگی

د. نمودارهای پارتو و علت و معلول



کُد سری سؤال: یک (۱)

حضرت علی(ع): ارزش هر کس به میزان دانایی و تخصص اوست.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۵۰ تشریحی: --

تعداد سوالات: تستی: ۳۵ تشریحی: --

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کُد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

مجاز است.

استفاده از:

۳۵. کدام گزینه درست است؟

الف. در فرآیند طوفان مغزی تنها ایده‌های مهم مطرح می‌شوند.

ب. در فرآیند طوفان مغزی، کیفیت ایده‌ها مورد قضاوت قرار می‌گیرد.

ج. نوع سوم خلاقیت همان ایجاد فرآیندهای جدید می باشد.

د. نوع دوم خلاقیت ها ترکیبی از دو یا چند فرآیند برای ایجاد یک فرآیند بهتر است که شدیداً به الگوبرداری نیاز دارد.