

سری سوال: یک ۱

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۲۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۳۱۸۱۱۱

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

- ۰۱ مقاومت در مقابل تغییر  
۰۲ مشارکت کارکنان  
۰۳ کیفیت و رضایتمندی  
۰۴ بهبود مستمر

۲- چه کسی پیشرو در SQC (فرایندهای کنترل آماری) بوده است؟

- ۰۱ ژوران  
۰۲ شوهارت  
۰۳ کرازبی  
۰۴ بالدريج

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

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

۴- کدام گزینه درباره TQM صحیح نیست؟

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

۵- بینش سازمان:.....

- ۰۱ تصویر آینده سازمان در ۵ تا ۱۰ سال آینده  
۰۲ تصویر آینده سازمان در ۲ تا ۵ سال آینده  
۰۳ تصویر آینده سازمان در ۱ تا ۲ سال آینده  
۰۴ تصویر کنونی سازمان

۶- کدام یک تعریف بیانیه خط مشی است؟

- ۰۱ راهنما برای همه افراد سازمان به طوریکه تمام روشهایی را که مورد نیاز است توضیح می دهد.  
۰۲ 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  
۰۳ هردو  
۰۴ هیچکدام

۷-.....موتور محرک در TQM است.

- ۰۱ شورای کیفیت  
۰۲ طراح سازمانی  
۰۳ دولت  
۰۴ همه موارد

۸- مهمترین نکته در عملکرد یک کالا کدام است؟

- ۰۱ سهولت و مناسب بودن استفاده  
۰۲ نگهداری کالا  
۰۳ فناوری کالا  
۰۴ ضمانت کالا

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۲۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

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

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

۱۰- کدامیک نتایج حاصل از بازخورد از 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

۱۱- معمولاً هزینه لازم برای جذب یک مشتری جدید در مقایسه با هزینه نگهداری مشتری به چه صورت است؟

۰۱. تقریباً ۵ برابر  
۰۲. تقریباً ۵۰ برابر  
۰۳. تقریباً ۲۰۰ برابر  
۰۴. همه موارد

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

۰۱. مرحله الهام  
۰۲. مرحله پالایش  
۰۳. تمرکز زدایی  
۰۴. مرحله اقدام

۱۳- هرم مازلو چه کاربردی دارد؟

۰۱. شناخت بهترین ها  
۰۲. افزایش کیفیت  
۰۳. شناخت نیازهای کارکنان  
۰۴. افزایش آگاهی از افراد

۱۴- کدام یک می تواند در شکل توانمند سازی کارکنان در TQM دیده شود.

۰۱. تیم های کاری خود گردان  
۰۲. تفویض اختیار به کارکنان  
۰۳. هردو  
۰۴. هیچکدام

۱۵- دو وظیفه مهم شورای کیفیت چیست؟

۰۱. طراحی و کنترل آماری فرایند  
۰۲. شناسایی پروژه های بهبود و تشکیل گروه های مسئول بهبود  
۰۳. طراحی و مهندسی همزمان  
۰۴. رهبری و مدیریت ارشد سازمان

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

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۲۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

۱۷- در سیستم رده‌بندی تامین کنندگان معیارها عبارتند از:

- |                                    |                        |
|------------------------------------|------------------------|
| ۰۱. تامین سریع، پاسخگویی، کیفیت    | ۰۲. کیفیت، خدمات، قیمت |
| ۰۳. تعهد بلند مدت، وابستگی، اعتماد | ۰۴. بازرسی، قیمت       |

۱۸- در سیستم رده بندی تامین کنندگان بیشترین وزن اختصاص پیدا میکند به:

- |                |                        |
|----------------|------------------------|
| ۰۱. قیمت       | ۰۲. کیفیت              |
| ۰۳. زمان تحویل | ۰۴. خدمات در حین تحویل |

۱۹-.....هزینه های برنامه ریزی نشده ای هستند که به دلیل عدم مهارت کافی طراح در مستندسازی عملیات تولید بوجود می آید.

- |                               |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| ۰۱. هزینه شکست داخلی در طراحی | ۰۲. هزینه شکست خارجی  |
| ۰۳. هزینه شکست خرید           | ۰۴. هزینه شکست عملیات |

۲۰- در نمودار پارتو در سمت چپ عوامل ..... و در سمت راست عوامل ..... قرار می گیرند.

- |                            |                            |
|----------------------------|----------------------------|
| ۰۱. بسیار سودمند- کم حیاتی | ۰۲. کم حیاتی- بسیار سودمند |
| ۰۳. بسیار حیاتی- کم سودمند | ۰۴. کم سودمند- بسیار حیاتی |

۲۱- برای کاهش هزینه های شکست کیفیت باید:

- |                                 |                                 |
|---------------------------------|---------------------------------|
| ۰۱. هزینه پیشگیری را افزایش داد | ۰۲. هزینه ارزیابی را افزایش داد |
| ۰۳. هردو                        | ۰۴. هیچکدام                     |

۲۲- حجم منابع لازم برای تولید یک خروجی خاص، بیانگر کدام ویژگی در سیستم عملکرد یک فرایند است؟

- |         |           |           |          |
|---------|-----------|-----------|----------|
| ۰۱. دقت | ۰۲. هزینه | ۰۳. تحویل | ۰۴. خدمت |
|---------|-----------|-----------|----------|

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

- |             |                         |
|-------------|-------------------------|
| ۰۱. سوابق   | ۰۲. خط مشی              |
| ۰۳. رویه ها | ۰۴. دستورالعمل های کاری |

۲۴- زمانی که صرف ممیزی سیستم های استاندارد کیفی می شود به چه عاملی بستگی دارد؟

- |            |             |                        |               |
|------------|-------------|------------------------|---------------|
| ۰۱. اندازه | ۰۲. پیچیدگی | ۰۳. تعداد ممیزان درگیر | ۰۴. همه موارد |
|------------|-------------|------------------------|---------------|

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۲۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

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- در الگوبرداری و برنامه ریزی برای آن چه اطلاعاتی ابتدا باید گردآوری شوند؟

۱. منابع خارجی و رقبا      ۲. منابع داخلی سازمانی یا منابع عمومی  
۳. همه منابع بایکدیگر      ۴. اطلاعات از طریق بازدیدها

۲۷-.....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- در QFD سقف خانه کیفیت نشان دهنده چیست؟

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

۲۹- خانه کیفیت ..... است.

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

۳۰- قسمت داخلی خانه کیفیت چیست؟

۱. ارتباطات فنی      ۲. ماتریس ارتباطات      ۳. سطح اول نیازمندیها      ۴. سطح دوم نیازمندیها

۳۱- 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

۳۲- 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. هردو      ۴. هیچکدام

سری سوال: ۱ یک

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۱۲۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه ۱۲۱۸۱۱۱

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

۰۱. توسعه قابلیت پردازش کامپیوترهای شخصی  
 ۰۲. توسعه دستگاه زیراکس  
 ۰۳. شرکت AT&T  
 ۰۴. هیچکدام

۳۴- کدام مورد جزء اولین ابزارهای مورد نیاز سازمان برای شروع مهندسی همزمان نمی تواند باشد؟

۰۱. ایزو ۹۰۰۰  
 ۰۲. TQM  
 ۰۳. مهندسی تاگوچی  
 ۰۴. طراحی آزمایشها

۳۵- آنچه غالباً به عنوان نظریه "کلاسیک" مسئولیت در قبال محصولات در نظر گرفته می شود چه چیزی است؟

۰۱. "ضعف" در تولید و طراحی  
 ۰۲. "بی توجهی" در تولید و طراحی  
 ۰۳. "عدم جایگزینی" در تولید و طراحی  
 ۰۴. هیچکدام

۳۶- 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

۳۷- نگهداری مدارک محصول معمولاً به صورت:

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

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

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

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

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

۴۰- روش حل مساله همان.....

۰۱. روش علمی است  
 ۰۲. روشهای ریاضی است  
 ۰۳. مطالعه و تحقیق است  
 ۰۴. هیچکدام