

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 ۱۲۱۸۱۱۱

۱- کدام یک از ابعاد ۹ گانه کیفیت محسوب نمی گردند؟

۰۱. شهرت و آوازه
۰۲. کار آرایبی
۰۳. زیباشناسی
۰۴. عملکرد

۲- کلید موفقیت برنامه TQM کارآمد در سازمان:

۰۱. شرکت دهی مشتریان و تامین کنندگان داخلی در گروه های پروژه می باشد.
۰۲. مشخص نمودن مقیاس های عملکرد برای هر ناحیه کاری می باشد.
۰۳. برنامه ریزی ضربتی و یکپارچه می باشد.
۰۴. تمرکز سازمان بر مشتری می باشد.

۳- "مسئولیت" به عنوان یکی از عناصر کیفیت که از دید گذشته مربوط به "واحد کنترل کیفیت" می باشد. از دید TQM برعهده:

۰۱. گروه ها
۰۲. همه کارکنان
۰۳. سیستم
۰۴. مدیران

۴- سودمندترین حلال مشکلات کیفی سازمان در راستای اجرای پروژه TQM:

۰۱. مدیر اجرایی
۰۲. مدیر ارشد
۰۳. کارکنان رده پایین
۰۴. مدیر میانی

۵- به طور معمول کدام یک از گزارش های ذیل در دستور کار جلسات شورای کیفیت در راستای اجرای برنامه TQM قرار نمی گیرد؟

۰۱. گزارش کمیت تولید و میزان بهره وری.
۰۲. گزارش الگوبرداری ها در سطح سازمان.
۰۳. گزارش میزان رضایت مشتریان.
۰۴. گزارش پیشرفت گروه ها.

۶- کدام گزینه از بیانیه های کیفیت در یک سازمان محسوب می شود؟

۰۱. برنامه ریزی استراتژیک
۰۲. منشور پروژه های سازمان
۰۳. اهداف مدیریتی
۰۴. بینش سازمان

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

۷- کدام گزینه در خصوص "کیفیت" صحیح نمی باشد؟

۱. مجموعه خصوصیات و ویژگیهای یک محصول یا خدمت که در برگیرنده توانایی آن در برآوردن نیازهای تلویحی و معین می باشد.
۲. عملکرد، ویژگی و ضمانت؛ جزئی از کیفیت کالا هستند.
۳. کیفیت پیش بینی نیازهای آینده مشتریان می باشد.
۴. نسبت انتظارات (E) به عملکرد (P) می باشد.

۸- عوامل در دسترس بودن کالا، قابلیت اطمینان کالا و قابلیت نگهداری کالا از موارد مهم مربوط به می باشند که در انتخاب و یا خرید کالا بر مشتریان تاثیر زیادی می گذارند.

۱. ضمانت کالا
۲. قیمت کالا
۳. ویژگی های کالا
۴. عملکرد کالا

۹- بهترین راه دریافت شکایات و نظرات مشتریان:

۱. پیگیری مداوم دلایل عدم فروش محصول
۲. شماره های تماس رایگان
۳. بازدید از مشتریان
۴. برگه های گزارش

۱۰- سطوح هرم مزو به ترتیب از پایین به بالا عبارتند از:

۱. بقا، امنیت، تعلق اجتماعی، خود شکوفایی، احترام
۲. بقا، احترام، امنیت، تعلق اجتماعی، خود شکوفایی
۳. بقا، امنیت، تعلق اجتماعی، احترام، خود شکوفایی
۴. بقا، امنیت، احترام، خود شکوفایی، تعلق اجتماعی

۱۱- کایزن:

۱. بر فرهنگی استوار است که در آن پیشنهادها توسط کارکنانی که همواره در صدد بهبود کار و فرآیند خود هستند ارائه می شود.
۲. یک فعالیت کلیدی است که با کنترل منظم و پیشرفت به وسیله بخش کیفیت زمینه های نیازمند بهبود را شناسایی می کند.
۳. از سه بخش برنامه ریزی، کنترل و بهبود تشکیل شده است.
۴. به شناسایی فرصت ها و روش های حل مساله می پردازد.

۱۲- کدام گزینه در مجموعه پنج راه اساسی برای بهبود قرار نمی گیرد؟

۱. افزایش ایمنی فرآیند
۲. کاهش خطاها
۳. کاهش فرآیند
۴. کاهش منابع

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

۱۳- عناصر کلیدی در یک رابطه شراکت بین دو یا چند سازمان:

- ۰۱ سه عنصر- تعهد بلند مدت ، اعتماد و بینش مشترک
 ۰۲ دو عنصر - وابستگی و راه حل (برد-برد)
 ۰۳ سه عنصر - آموزش ، تعهد و اطمینان
 ۰۴ دو عنصر - صداقت و بینش مشترک

۱۴- سیستم رده بندی تامین کننده :

- ۰۱ جهت بدست آوردن برآوردی همراه با جزئیات از عملکرد تامین کننده می باشد.
 ۰۲ جهت گسترش رابطه میان تولید کننده و تامین کننده می باشد.
 ۰۳ بر پایه کیفیت ، تحویل ، قیمت و خدمات می باشد.
 ۰۴ بر پایه کیفیت ، تحویل و خدمات می باشد.

۱۵- مشتری در این مرحله از بازرسی دارای اطمینان کامل از تامین کننده است و شروع به کنترل تعداد و کمیت هر قلم کالا جهت حسابداری و کنترل موجودی می نماید.

- ۰۱ نمونه برداری ۰۲ ممیزی ۰۳ کنترل برابری کالا ۰۴ بازرسی صد در صد

۱۶- در این روش نسبتا جدید برای سنجش کیفیت ؛ هدف ، هزینه و مشخصات همگی با هم مورد سنجش قرار می گیرند:

- ۰۱ نسبت خطای مجاز به قابلیت ۰۲ نمودار سری زمانی
 ۰۳ تابع زیان تاگوچی ۰۴ نمودار کنترل

۱۷- کدام یک از مبنا های معمول در خصوص تجزیه و تحلیل هزینه کیفیت می باشند؟

- ۰۱ واحد محصول ۰۲ مصرف ۰۳ هزینه مواد مستقیم ۰۴ خرید

۱۸- هرم مستند سازی از چه ردیف هایی تشکیل شده است؟

- ۰۱ سوابق ، نظام نامه ، رویه کیفی ، دستورالعمل کاری
 ۰۲ سوابق ، رویه ، حکم های راهبردی ، دستورالعمل ها
 ۰۳ سوابق ، دستورالعمل کاری ، رویه ، خط مشی
 ۰۴ سوابق ، بیانیه ها ، نظام نامه ها ، دستورالعمل ها

۱۹- کدام یک از بخش های فرآیند ممیزی محسوب نمی شوند؟

- ۰۱ جلسه اختتام ۰۲ کنترل ممیزی ۰۳ اجرای ممیزی ۰۴ جلسه پیش ممیزی

۲۰- ثبت سیستم کیفیت :

- ۰۱ ارزیابی سیستم کیفیت توسط یک شخص ثالث می باشد.
 ۰۲ روشی است جهت ثبت مستندات کیفی سیستم
 ۰۳ دارای ۶ مرحله اصلی است.
 ۰۴ الف و ج

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

۲۱- از ضعف های روش الگو برداری:

۱. کاهش بهره وری در زمان هزینه
۲. بکارگیری معیارهای متریک
۳. متغیر بودن هدف آن
۴. تقلید به جای نوآوری

۲۲- کدام گزینه از گونه های اصلی الگوبرداری محسوب نمی شود؟

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

۲۳- کدام گزینه در خصوص " الگوبرداری " صحیح نمی باشد؟

۱. سازمان را مجبور می کند تا اهدافش را بر اساس حقایق خارجی پایه ریزی کند.
۲. جانشینی برای نوآوری می باشد.
۳. استراتژی یا فلسفه تجاری نیست.
۴. ابزاری برای بهسازی است.

۲۴- خانه کیفیت:

۱. اولین ابزار برنامه ریزی است که در QFD مورد استفاده قرار می گیرد.
۲. ندای مشتری را به نیازمندی های طراحی تبدیل می کند.
۳. اولین نمودار در طرح ریزی کیفیت می باشد.
۴. تمام موارد

۲۵- کدام گزینه در خصوص QFD صحیح نمی باشد؟

۱. برای تبدیل توقعات و نیازمندیهای مشخص مشتری به خصوصیات مهندسی مورد استفاده قرار می گیرد.
۲. سبب می گردد تا در مرحله طرح ریزی محصول بر نیازمندی های مشتری تمرکز شود.
۳. به شناخت فن آوری های کیفی و روند کاری جدید انجام فعالیت ها منجر می شود.
۴. یک ابزار مدیریتی غیر گروهی برپایه تضاد میان نیازمندیها می باشد.

۲۶- QFD در اصل به چه منظوری به کارگرفته شده است؟

۱. توسعه کیفی عملکرد فعالیت
۲. کاهش هزینه های راه اندازی
۳. کاهش توقعات مشتریان
۴. کنترل کیفیت

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

۲۷- منافع QFD به طور کلی عبارتند از:

۱. مشتری مداری
۲. تشویق کار تیمی
۳. کاهش تغییرات مهندسی
۴. تمام موارد

۲۸- کدام یک از منابع تعیین نیازمندی های مشتری محسوب نمی شود؟

۱. گروه های غیر متمرکز و پراکنده
۲. آیین نامه های دولتی
۳. شکایت ها
۴. استاندارد ها

۲۹- دیوارهای خارجی "خانه کیفیت":

۱. ارتباط بین نیازمندی ها و تعاریف
۲. نیازمندی های مشتری
۳. تعاریف اولویت دار فنی
۴. تعاریف فنی

۳۰- مهندسی همزمان:

۱. روشی است که در آن تیمی از متخصصان برای تضمین سهولت تولید و رضایت مشتری به طور همزمان به طراحی و توسعه یک محصول می پردازند.
۲. روشی است که در آن هر مرحله از فرآیند از مرحله دیگر کاملاً مستقل است.
۳. راه حلی مقطعی و ابزار جادویی برای موفقیت است.
۴. طراحی و تولید همزمان می باشد.

۳۱- اولین سود حاصل از پیاده سازی مهندسی همزمان در یک شرکت می باشد.

۱. کاهش قابل توجه زمان بازاریابی یا ورود محصول به بازار
۲. توسعه و پیشرفت سریع محصول
۳. تغییرات کمتر مهندسی
۴. کیفیت بهتر

۳۲- بهترین کار برای وارد شدن به محدوده مهندسی همزمان:

۱. گشایش مسیر ارتباطی میان کارمندان و مدیران بخش های دخیل
۲. جمع نمودن همه افراد درگیر در پروژه در ابتدای پروژه
۳. گرد آوری کلیه فرآیندها در قالب یک فرآیند.
۴. عدم استفاده از روش مهندسی ترتیبی.

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:

۱. گسترش کارکرد های کیفیت
۲. اهمیت روش های حسابداری و تخصیص بودجه
۳. کارآیی کنترل کیفیت آماری
۴. توسعه قابلیت پردازش در کامپیوترهای شخصی

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

۱. مسئولیت در قبال محصول
۲. ایمنی محصول
۳. قرارداد فروش
۴. الف و ج

۳۵- آزمون مشتری مدار در راستای فنون طراحی ایمن مشخص می سازد که:

۱. تطابق محصول با استانداردهای صنعتی و دولتی در حال و آینده به چه میزانی است.
۲. اگر از یک محصول درست استفاده نشود چه اتفاقی می افتد.
۳. اخطار های کافی ایجاد حادثه به صورت نوشته ، رنگ یا تصویر به چه میزانی است.
۴. از چه شناسه رمز گذاری شده برای ردیابی استفاده گردد.

۳۶- یکی از مکانیزم های مشارکت کارکنان در گسترش کنترل کیفیت:

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

۳۷- کدام تکنیک ها بیشترین کاربرد را در دواير کنترل کیفیت به خود تخصیص داده اند؟

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

۳۸- از ویژگی های متمایز کننده دواير کنترل کیفیت از گروه های کوچک کاری :

۱. فعالیت های دایره فرآیندی کاملا ساختار یافته و بر مبنای چرخه دمینگ می باشد.
۲. برخورداری از سیستم پشتیبانی ایده آل
۳. آموزش مستقیم نو آموزان دایره
۴. گردآوری مستقیم اطلاعات

۳۹- از مشکلات ذاتی دواير کنترل کیفیت :

۱. اختلال در گسترش سیستم کنترل کیفیت (CWQC)
۲. جایگاه نامشخص در مدیریت نیروی انسانی
۳. کنترل عملکرد در نتیجه کاهش عمر دایره
۴. مشکلات محیط کاری



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

۴۰- زمان صرفه جویی شده در صورت بکارگیری از ابزار QFD نسبت به روش های گذشته:

۰۲. یک سوم تا یک چهارم زمان طراحی مجدد و اصلاح

۰۱. یک سوم تا یک دوم زمان طراحی مجدد و اصلاح

۰۴. به طور دقیق نمی توان مشخص کرد.

۰۳. یک چهارم تا یک پنجم زمان طراحی مجدد و اصلاح