



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 صنایع، مهندسی صنایع (ارشد)، مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی)
۱۲۱۸۱۱۳

۱- کدامیک از موارد ذیل جزء نیازهای تلویحی نمی باشند؟

۱. قابلیت دسترسی ۲. محدودیت ها ۳. تعمیر پذیری ۴. قیمت و محیط

۲- کدام یک از ابعاد کیفیت که در ذیل آمده است مربوط به دوره و زمان استفاده از محصول همراه با تعمیرات می باشد؟

۱. دوام ۲. عملکرد ۳. تطابق ۴. قابلیت اطمینان

۳- کدام یک از موارد ذیل در فلسفه دمینگ بعنوان فلسفه جدید مطرح شده است؟

۱. افزایش استفاده از بازرسی محصول ۲. افزایش استفاده از SPC و سایر فنون آماری
۳. ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان ۴. نپذیرفتن محصولات نا معیوب و بهبود بی پایان

۴- کدام یک از موارد ذیل می تواند افراد را به تلاش بیشتر و شرکت در فعالیت ها ترغیب نماید؟

۱. تعیین سهمیه های کاری
۲. ایجاد احساس مالکیت کار برای افراد با دادن اختیارات به آنها
۳. نظارت مستقیم بر پرسنل
۴. تعیین وظایف همراه با ساختار سازمانی مشخص

۵- کدام یک از جملات زیر در ارتباط با مدل کانو صحیح است؟

۱. طبق مدل کانو علاوه بر نیازهای معمول مشتریان، نیاز ناگفته و بدیهی آنها و همچنین نوآوری ها نیز بر رضایت مشتریان موثر هستند
۲. طبق مدل کانو رضایت مشتریان تنها به دو دسته نیازهای معمول مشتریان، نیاز ناگفته و بدیهی آنها وابسته است
۳. مدل کانو تاثیر فعالیت های سازمان را در بهبود مستمر رضایت مشتریان نشان می دهد
۴. طبق مدل کانو نیازهای ناگفته مشتریان، به آسانی تعریف و تعیین می شوند و به راحتی قابل اجرا هستند

۶- کدام یک از جملات زیر راجع به تجزیه و تحلیل هزینه کیفیت صحیح است؟

۱. تحلیل هزینه های کیفیت، کالاهای معیوب را شناسایی و از بروز آنها جلوگیری می کند
۲. تحلیل هزینه های کیفیت، موارد هزینه کیفیت را تعیین و آنها را حذف می کند
۳. تحلیل هزینه های کیفیت به تحلیل کیفیت سیستم هزینه سازمان می پردازد
۴. تحلیل هزینه های کیفیت با تحلیل پاراتو، فرصت های بهبود کیفیت و اولویت های سرمایه گذاری را مشخص می کند



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 صنایع، مهندسی صنایع (ارشد)، مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی)
۱۲۱۸۱۱۳(

۷- کدام یک از فعالیت های زیر جزء وظایف شوراء کیفیت در برنامه های بهبود کیفیت نمی باشد؟

۱. طرح ریزی برنامه های آموزشی و تمرینی در راه آشنایی هرچه بیشتر افراد با کل پروژه
۲. طراحی و تدوین سیستم های کیفی مورد نیاز سازمان
۳. گسترش ارزش ها و اهداف اصلی پروژه
۴. جستجو، کشف و مشاهده مداوم نقاط ضعف سازمان از نظر کیفی

۸- منظور از تجزیه و تحلیل پاراتو هزینه های کیفیت چیست؟

۱. شناسایی عوامل تاثیر گذار بر هزینه کیفیت
۲. دسته بندی هزینه ها مطابق با دسته های هزینه های کیفیت
۳. شناسایی موارد مهم تشکیل دهنده هزینه های کیفیت
۴. حذف عوامل هزینه را بمنظور کاهش هزینه های کیفیت

۹- کدام یک از موارد زیر جزء چارچوب معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج نمی باشد؟

۱. تمرکز بر مشتری
۲. مدیریت کیفیت فرایند
۳. برنامه ریزی کیفیت راهبردی
۴. نگرش فرایندی

۱۰- دوباره کاری جزء کدام دسته از هزینه های کیفیت می باشد؟

۱. هزینه خرابی داخلی
۲. هزینه خرابی خارجی
۳. هزینه ارزیابی
۴. هزینه پیشگیری

۱۱- در خصوص کایز و چرخه دمنینگ کدام گزینه صحیح است؟

۱. چرخه SDCA ثبات فرایندهای جاری را تضمین می کند در حالی که چرخه PDCA بهبود فرایندها را پیگیری می کند
۲. چرخه PDCA ثبات فرایندهای جاری را تضمین می کند در حالی که چرخه SDCA بهبود فرایندها را پیگیری می کند
۳. پیش از اجرای چرخه SDCA باید تمام فرایندهای جاری بر اساس چرخه PDCA استانداردسازی شوند.
۴. چرخه PDCA یعنی استانداردسازی، اقدام، ممیزی اجرا

۱۲- کدام گزینه جزء معیارهای مدل جایزه ملی کیفیت ایران نمی باشد؟

۱. نتایج فرهنگی
۲. نتایج اسلامی
۳. مدیران
۴. منابع

۱۳- موضوع کالیبراسیون در کدام بخش استاندارد ایزو ۹۰۰۱ دیده شده است؟

۱. مدیریت منابع
۲. تعهد مدیریت
۳. پدیدآوری محصول
۴. بهبود کیفیت



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 صنایع، مهندسی صنایع (ارشد)، مهندسی صنایع (چندبخشی) (۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی)
۱۲۱۸۱۱۳(

۱۴- طبق استاندارد ایزو ۹۰۰۰، حذف علل ایجاد یک مشکل با فعل جزء کدامیک از موارد ذیل می باشد؟

۱. اصلاح
۲. اقدام اصلاحی
۳. اقدام پیشگیرانه
۴. کنترل محصول نامنطبق

۱۵- کدام گزینه فرایندهای مشتری گرا را توصیف می نماید؟

۱. فرایندهایی هستند که به عنوان فرایندهای کمکی یا اصلی خدمات یا سرویس ارائه می دهند
۲. فرایندهایی هستند که ماهیت مدیریتی و راهبری برای سایر فرایندها و فعالیتهای سازمان دارند
۳. فرایندهای اصلی سازمان هستند که موجب شکل گیری محصول یا خدمت می شوند و ایجاد ارزش افزوده می کنند
۴. فرایندهایی هستند که به عنوان فرایندهای اصلی خدمات یا سرویس ارائه می دهند

۱۶- کدام یک از جملات زیر راجع به کایزن صحیح تر است؟

۱. یک الگو برای طراحی سیستم مدیریت کیفیت است.
۲. یک سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای فنون آماری است
۳. یک فلسفه مدیریتی است که با استفاده از فنون آماری یک الگو را برای مدیریت در رسیدن به آرمان های سازمان معرفی می کند.
۴. فلسفه ای است که نقش مدیریت را در پیشبرد و اجرای بهبود کوچک با کمک افراد سازمان معرفی می کند

۱۷- از نمودارهای کنترل فرایند آماری در کدامیک از موارد ذیل در MSA بیشتر استفاده می گردد؟

۱. اندازه گیری تمایل
۲. ارزیابی ثبات
۳. ارزیابی خطی بودن
۴. تعیین تکرارپذیری

۱۸- کدام یک از موسسات استاندارد ذیل جزء قدیمی ترین موسسه استاندارد دنیا می باشد؟

۱. BSI
۲. ANSI
۳. N DI
۴. ISO

۱۹- از تجزیه و تحلیل میدان نیرو در کدامیک از فازهای الگوبرداری بیشتر استفاده می گردد؟

۱. انتخاب فرآیند برای الگو برداری
۲. جمع آوری داده ها
۳. شناسایی و درک فرآیند خود
۴. تحلیل داده ها و شناسایی شکافها

۲۰- در صورت وجود سطر خالی در یک ماتریس خانه کیفیت چه اقدامی باید انجام داد؟

۱. شناسایی الزامات مشتری
۲. ترکیب مشخصه های فنی
۳. ترکیب الزامات مشتری
۴. توسعه مشخصات فنی جدید



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 صنایع، مهندسی صنایع (ارشد)، مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی)
۱۲۱۸۱۱۳(

۲۱- کدام یک از جملات زیر راجع به الگوبرداری صحیح تر است؟

۱. الگوبرداری از راههای رسیدن به برتری را در برترین سازمانها بررسی و از آن بعنوان مبنایی برای برپایی اهداف و استراتژی ها در سازمان استفاده می کند.
۲. الگوبرداری از راههای رسیدن به برتری را در برترین سازمانها (از بین سازمانهایی محصول مشترک تولید می کنند) بررسی و از آن بعنوان مبنایی برای برپایی اهداف و استراتژی ها در سازمان استفاده می کند.
۳. الگوبرداری روشی است که برپایه آن می توان الگوهای مناسب برای طراحی و تولید یک محصول جدید را پیدا کرد.
۴. الگوبرداری بمعنای پیاده سازی سیستم کیفیت سایر سازمانها در یک سازمان می باشد

۲۲- در استاندارد ایزو ۹۰۰۰، بند کنترل محصول تدارک دیده شده بوسیله مشتری روی چه موضوعی تاکید دارد؟

۱. شناسایی نیازهای مشتریان راجع به محصولات سازمان
۲. تدارک بخشی از نیازهای محصول توسط مشتریان
۳. شناسایی و تضمین اموال مشتری که در نزد تولید کننده وجود دارد
۴. کنترل بخشی از فعالیتهای فرایند توسط مشتریان

۲۳- ماتریس ارتباطات در خانه کیفیت به چه منظور استفاده می شود؟

۱. نشان دادن ارتباط میان داده های طراحی و داده های فرایند
۲. نشان دادن درجه اثرگذاری تعاریف فنی و نیازهای مشتری بر یکدیگر
۳. نشان دادن ارتباط میان نیازهای مشتری و نتایج بدست آمده از محصول
۴. نشان دادن ارتباط میان فرایند و نتایج بدست آمده از محصول

۲۴- کدام یک از جملات زیر راجع به طراحی برای ساخت و مونتاژ (DFMA) صحیح است؟

۱. DFMA تجزیه و تحلیل حالات خرابی بالقوه محصول است
۲. DFMA فلسفه ای مبتنی بر طراحی است که مشکلات تولید و مونتاژ را شناسایی می نماید.
۳. DFMA رویه طراحی مفهومی محصول است
۴. DFMA رویه مونتاژ مفهومی محصول است

۲۵- در مرحله طرح ریزی فرایند از QFD کدامیک از ارتباطات زیر مورد بررسی قرار می گیرد؟

۱. ارتباط نیازمندیهای طراحی و نیازمندیهای مشتری
۲. ارتباط عملیات کلیدی فرایند با نیازمندیهای طراحی
۳. ارتباط عملیات کلیدی فرایند با خصوصیات کیفی قطعات
۴. ارتباط عملیات کلیدی فرایند با نیازمندیهای تولید



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 صنایع، مهندسی صنایع (ارشد)، مهندسی صنایع (چندبخشی) (۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی)

(۱۲۱۸۱۱۳)

۲۶- در الگوبرداری چه کاری انجام می گردد؟

۱. مقایسه خود با تجربیات بهترین شرکت ها
۲. تضمین کیفیت کلیه محصولات
۳. طراحی استانداردهای مناسب برای کیفیت
۴. کپی سازی محصولات خارجی

۲۷- از منشور پروژه بیشتر در کدامیک از فازهای شش سیگما استفاده می گردد؟

۱. تعریف
۲. اندازه گیری
۳. تحلیل
۴. توسعه

۲۸- گسترش کارکردهای کیفیت با کدامیک از فعالیت های زیر شروع می شود؟

۱. عملیات بازاریابی
۲. طراحی مهندسی
۳. کنترل فرایند آماری
۴. تست و آزمون محصول

۲۹- خانه کیفیت در گسترش کارکردهای کیفیت چه نقشی دارد؟

۱. تهیه یک ساختار مناسب برای مستندسازی کیفیت
۲. ایجاد یک سیستم منظم تحلیل کیفیت محصول
۳. نتایج طراحی را به فرایند تولید تبدیل می کند
۴. ندای مشتری را به نیازمندیهای طراحی تبدیل می کند

۳۰- از خانه کیفیت برای ترجمه چه چیزی استفاده می شود؟

۱. ترجمه صدای مشتری به احتیاجات طراحی
۲. ترجمه الزامات تولید به احتیاجات طراحی
۳. ترجمه الزامات تولید به صدای مشتری
۴. ترجمه الزامات تولید به صدای خریدار

۳۱- منظور از DPMO در شش سیگما چیست؟

۱. تعداد خرابی های محصول
۲. تعداد فرصت های ایجاد خرابی
۳. تعداد خرابی در میلیون
۴. تعداد محصولات تولید شده

۳۲- منظور از CTQ در شش سیگما چیست؟

۱. فعالیت های مهم تضمین کیفیت
۲. پروژه های دارای اولویت
۳. مشخصه های بحرانی در کیفیت
۴. مشخصه کیفیت محصول

۳۳- کدام یک از جملات زیر راجع به استاندارد ISO9000 صحیح است؟

۱. الزامات سیستم تضمین کیفیت را معرفی می کند
۲. اصطلاحات کلیدی و مفاهیم بنیادی کیفیت مرتبط با استانداردهای تضمین کیفیت را معرفی می کند.
۳. الزامات سیستم تضمین کیفیت را برای سازمانهایی که طراحی و توسعه ندارند ارائه می کند
۴. راهنمایی برای نحوه انجام ممیزی داخلی در سازمان معرفی می کند



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 صنایع، مهندسی صنایع (ارشد)، مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی)
۱۲۱۸۱۱۳(

۳۴- کدام یک از مستندات زیر جزء سوابق می باشد؟

۱. نقشه های فنی معتبر قطعات
۲. دستورالعملهای کاری
۳. صورتجلسات بازنگری مدیریت
۴. نظامنامه کیفیت

۳۵- الگوبرداری از فعالیت خدمات پس از فروش یک شرکت خودرو سازی در یک شرکت تولید بخاری گازی جزء کدام دسته الگوبرداری می باشد؟

۱. الگوبرداری رقابتی
۲. الگوبرداری فرایندی
۳. الگوبرداری داخلی
۴. این روش جزء الگوبرداری نمی باشد

۳۶- نمودار SIPOC در کدام فاز شش سیگما بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد؟

۱. اندازه گیری
۲. کنترل
۳. بهبود
۴. تعریف

۳۷- RPN نشان دهنده چه می باشد؟

۱. یکی از فیلدهای فرم استاندارد FMEA است
۲. اولویت بندی خرابی ها را نشان می دهد
۳. نتیجه حاصل ضرب رتبه شدت در وقوع می باشد
۴. گزینه ۱ و ۲ صحیح است

۳۸- کدام یک از استراتژی های ذیل جزء استراتژی های بهبود بهره وری می باشد؟

۱. افزایش محصول با استفاده از همان مقدار ستاده
۲. افزایش محصول همراه با افزایش نهادهای مصرفی
۳. تولید همان مقدار محصول با کاهش ستاده ها
۴. افزایش محصول با استفاده از همان مقدار نهاده

۳۹- حاصل ضرب شاخص بهره وری کل در شاخص عوامل غیر قابل لمس با کدام نوع بهره وری بیان می گردد؟

۱. بهره وری جزیی
۲. بهره وری کل
۳. بهره وری مجموع عوامل
۴. بهره وری جامع کل عوامل

۴۰- طبق مدل کانو، مشخصه هایی است که مشتری انتظار دارد در محصول وجود داشته باشد و لذا در مورد آنها سوال نمی کند در چه مجموعه می گنجد؟

۱. الزامات انگیزشی
۲. الزامات اساسی
۳. الزامات عملکردی
۴. الزامات اصولی