

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری  
رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (تجمع) (۱۲۱۸۱۱۳) زمان آزمون: تستی: ۹۰ تشریحی: -- دقیقه  
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

امام علی<sup>(ع)</sup>: شرافت به خرد و ادب است نه به دارایی و نژاد.

۱. تعریف کیفیت به صورت "شایستگی جهت استفاده" را چه کسی ارائه کرده است؟

الف. دمینگ      ب. جوران      ج. کرازبی      د. گاروین

۲. شکاف کیفیت در چه زمینه‌ای ممکن است رخ دهد؟

الف. درک نیازها و طراحی محصول  
ب. طراحی محصول و توانایی تولیدی تولید کننده  
ج. توانایی تولیدی تولید کننده و تحویل واقعی  
د. هر سه زمینه

۳. "تعیین اینکه کدام هدف و ویژگی محصول، بهترین منفعت و سود را برای مشتری ایجاد می‌کند" جزو اهداف کدام مرحله از مراحل طرح‌ریزی کیفیت می‌باشد؟

الف. استقرار پروژه      ب. توسعه‌ی محصول      ج. تعیین مشتریان      د. توسعه‌ی فرایند

۴. کدام یک از موارد زیر جزو عناصر مدیریت کیفیت نیست؟

الف. برنامه‌ریزی کیفیت      ب. کنترل کیفیت      ج. بهبود کیفیت      د. توسعه‌ی روابط

۵. کدام یک از موارد زیر جزو اهداف و چشم‌اندازهای TQM نیست؟

الف. افزایش مدارک و مستندات سازمان  
ب. جلب رضایت کامل مشتریان  
ج. مشارکت کلیه کارکنان  
د. بهبود سیستم‌ها و رویه‌ها

۶. DIN نام اختصاری مؤسسه‌ی استاندارد چه کشوری است؟

الف. انگلستان      ب. آمریکا  
ج. آلمان      د. مختص به کشوری نبوده و برای سازمان بین‌المللی است

۷. موضوع استاندارد ISO ۹۰۰۴:۲۰۰۰ چیست؟

الف. سیستم مدیریت کیفیت - راهنمایی برای بهبود عملکرد  
ب. سیستم مدیریت کیفیت - الزامات  
ج. سیستم مدیریت کیفیت - مفاهیم و مبانی  
د. سیستم مدیریت کیفیت - راهنمایی برای انتخاب مشاوران سیستم

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری  
رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (تجمیع) (۱۲۱۸۱۱۳) زمان آزمون: تستی: ۹۰ تشریحی: -- دقیقه  
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

۸. کدامیک از استانداردهای زیر مورد ممیزی قرار می گیرند؟

- الف. ISO ۹۰۰۰:۲۰۰۵  
ب. ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰  
ج. ISO ۱۹۰۱۱:۲۰۰۲  
د. ISO ۱۰۰۰۵:۲۰۰۵

۹. کدامیک از موارد زیر جزو نقش های مدیر رده ی بالا در سیستم مدیریت کیفیت نیست؟

- الف. تعیین و برقرار نگه داشتن خط مشی کیفیت و اهداف کیفیت سازمان  
ب. حصول اطمینان از در دسترس بودن منابع  
ج. تاکید بر کاهش هزینه های استقرار سیستم  
د. بازنگری ادواری سیستم مدیریت کیفیت

۱۰. کدامیک از بندهای استاندارد ISO ۹۰۰۱:۲۰۰۰ در اصل تمامی فرایندهای عملیاتی سازمان را در بر می گیرد؟

- الف. سیستم مدیریت کیفیت  
ب. پدیدآوری محصول  
ج. اندازه گیری، تحلیل و بهبود  
د. مسئولیت مدیریت

۱۱. کدامیک از موارد زیر در مورد مدل تعالی سازمانی EFQM صحیح است؟

- الف. دارای ۹ معیار و مجموع ۱۰۰۰ امتیاز است  
ب. دارای ۹ معیار و مجموع ۹۰۰ امتیاز است  
ج. دارای ۸ معیار و مجموع ۱۰۰۰ امتیاز است  
د. دارای ۸ معیار و مجموع ۹۰۰ امتیاز است

۱۲. کارکرد RADAR چه بوده و برگرفته از چه کلماتی است؟

- الف. مدلی برای مدیریت کیفیت بوده و برگرفته از کلمات نگرش، به کارگیری و اجرا، ارزیابی، بازنگری، و نتایج است.  
ب. مدلی برای مدیریت کیفیت بوده و برگرفته از کلمات نتایج، نگرش، به کارگیری و اجرا، ارزیابی، و بازنگری است.  
ج. روشی برای امتیازدهی به معیارهای EFQM بوده و برگرفته از کلمات نگرش، به کارگیری و اجرا، ارزیابی، بازنگری، و نتایج است.  
د. روشی برای امتیازدهی به معیارهای EFQM بوده و برگرفته از کلمات نتایج، نگرش، به کارگیری و اجرا، ارزیابی، و بازنگری است.

۱۳. امتیاز لازم برای صدور گواهی اهتمام به سرآمدی کدام است؟

الف. حداقل ۱۰۰ ب. حداقل ۲۰۰ ج. حداقل ۳۰۰ د. حداقل ۴۰۰

۱۴.  $QFD$  در طرح ریزی محصولات موجب . . . . . می شود؟

الف. زمان کوتاه تر توسعه ی محصول

ب. کاهش هزینه های اولیه ی معرفی محصول به بازار

ج. تمرکز بر مشخصات فنی مورد نظر تولیدکننده

د. الف و ب

۱۵. بر اساس مدل کانو، برآوردن نیازهای عملکردی مشتریان بر رضایت آنها چه تاثیری دارد؟

الف. عدم برآورده کردن آنها موجب نارضایتی مشتری شده ولی برآوردن آنها موجب رضایت مشتری نمی شود

ب. هر چه بیشتر برآورده شوند موجب رضایت بیشتر مشتری می شود و هر چه کمتر برآورده شوند موجب نارضایتی بیشتر مشتری می شود

ج. برآورده نشدنشان مشتریان را ناراضی نمی کند

د. هر چه بیشتر برآورده شوند رضایت مشتری به طور نمایی افزایش می یابد و هر چه کمتر برآورده شوند موجب نارضایتی مشتری نمی شود

۱۶. کاربرد خانه ی کیفیت چیست؟

الف. تهیه فهرست نیازهای مشتری

ب. تبدیل صدای مشتری به احتیاجات طراحی

ج. ابزاری اولیه برای برنامه ریزی کیفیت

د. ب و ج

۱۷. نتیجه ی خانه ی اول کیفیت چیست؟

الف. توسعه ی قطعه

ب. طرح ریزی فرایند

ج. طرح ریزی محصول

د. طرح ریزی تولید

۱۸. کدام یک از موارد زیر در مورد آنالیز حالات بالقوه ی خرابی و آثار آن صحیح نیست؟

الف. روشی سیستمی است

ب. برای شناسایی و اولویت بندی حالات بالقوه ی خرابی به کار می آید

ج. ابزاری است برای تعریف و اجرای اقدامات لازم برای حذف و یا کاهش میزان وقوع حالات بالقوه ی خرابی

د. جایگزینی است برای کلیه ی ابزارهای بهبود

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری  
رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (تجمیع) (۱۲۱۸۱۱۳) زمان آزمون: تستی: ۹۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

۱۹. کدام یک از موارد زیر در مورد هزینه‌ی بروز خطا در زمان‌های مختلف صحیح نیست؟  
الف. هزینه‌ی شناسایی و حذف خطا در زمان طراحی از همه کمتر است  
ب. هزینه‌ی شناسایی و حذف خطا در زمان تولید از زمان طراحی بیشتر است  
ج. هزینه‌ی شناسایی و حذف خطا در زمان تولید از زمان ارزیابی محصول بیشتر است  
د. هزینه‌ی شناسایی و حذف خطا در زمان ارزیابی محصول از همه بیشتر است

۲۰. کدام یک از موارد جزو انواع *FMEA* نیست؟

- الف. *FMEA* سیستم  
ب. *FMEA* فرایند  
ج. *FMEA* هزینه‌یابی  
د. *FMEA* طراحی

۲۱. *RPN* عبارت است از . . . . .

- الف. عدد حاصل از ضرب رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص و حداکثر ۱۰۰ است  
ب. عدد حاصل از ضرب رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص و حداکثر ۱۰۰۰ است  
ج. عدد حاصل از ضرب رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص و حداکثر ۵۰۰ است  
د. عدد حاصل از ضرب رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص و حداکثر ۹۰۰ است

۲۲. الگوبرداری . . . . .

- الف. یک فلسفه است  
ب. جانشینی برای نوآوری است  
ج. ابزاری برای تمرکز سازمان بر محیط خارجی و بهبود فرایندهای آن است  
د. الف و ب

۲۳. عاملی که موجب افزایش قدرت و اثر الگوبرداری می‌شود چیست؟

- الف. استفاده‌ی درست از الگوبرداری  
ب. همسویی الگوبرداری با استراتژی‌های سازمان  
ج. استفاده از الگوبرداری به عنوان تنها ابزار بهبود  
د. الف و ب

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری  
رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (تجمع) (۱۲۱۸۱۱۳) زمان آزمون: تستی: ۹۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

۲۴. در کدام یک از انواع الگوبرداری جمع آوری اطلاعات آسان است؟
- الف. الگوبرداری فرایندی  
ب. الگوبرداری عملیاتی  
ج. الگوبرداری داخلی  
د. الگوبرداری رقابتی
۲۵. کدام یک از فرایندهای زیر به صورت عمودی یا وظیفه‌ای بوده و به فرایندهای مشتری‌گرا کمک می‌کنند؟
- الف. COP  
ب. SOP  
ج. MOP  
د. هیچ کدام
۲۶. در دیدگاه ژاپنی‌ها از وظایف شغلی، . . . . . بیشترین سهم را در نگهداری دارند؟
- الف. مدیریت ارشد  
ب. مدیریت میانی  
ج. سرپرست‌ها  
د. کارکنان
۲۷. مودا یعنی . . . . .
- الف. فعالیتی که ارزش آفرین است  
ب. فعالیتی که هیچ ارزشی ایجاد نمی‌کند  
ج. فعالیتی که منبع مصرف نمی‌کند  
د. ب و ج
۲۸. کدام اتلاف زیر به اتلاف‌های تایچی اونی افزوده شده است؟
- الف. اتلاف ناشی از زمان  
ب. اتلاف ناشی از انتظار کارکنان  
ج. اتلاف ناشی از نقل و انتقال و جابجایی  
د. اتلاف ناشی از حرکت‌های اضافی
۲۹. گمبا یعنی . . . . .
- الف. اتلاف  
ب. انبار  
ج. دفتر مدیریت  
د. کف کارگاه
۳۰. تکثیرپذیری . . . . .
- الف. نشان دهنده‌ی میزان ثبات ابزار اندازه‌گیری است  
ب. میزان تفاوتی است که در ارزش تمایل در طول محدوده‌ی عملیاتی ابزار دقیق رخ می‌دهد  
ج. انحراف از میانگین اندازه‌ها می‌باشد که ناشی از عواملی غیر از انحرافات ذاتی ابزار اندازه‌گیری است  
د. انحرافات ذاتی ابزار اندازه‌گیری است

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری  
 رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (تجمع) (۱۲۱۸۱۱۳) زمان آزمون: تستی: ۹۰ تشریحی: -- دقیقه  
 آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗  
 کد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: -- مجاز است.

۳۱. رابطه‌ی تکثیرپذیری کدام است؟  
 الف.  $\sigma_{Reproducibility}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2$   
 ب.  $\sigma_{Reproducibility}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 + \sigma_p^2$   
 ج.  $\sigma_{Reproducibility}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 + \sigma_{component}^2$   
 د.  $\sigma_{Reproducibility}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 - \sigma_{R\&R}^2$

۳۲. واژه‌ی اختصاری مراحل استاندارد شده برای تعریف، اندازه‌گیری، آنالیز، توسعه، و کنترل در روش شش سیگما کدام است؟  
 الف. DAMIC      ب. DIAMC      ج. DIMAC      د. DMAIC

۳۳. به منظور اطمینان از محاسبات و در نظر گرفتن شرایط در بلندمدت، چه مقدار تغییر در مرکزیت مشخصه‌ی کیفیت در نظر گرفته می‌شود؟  
 الف.  $\pm 0.5\sigma$       ب.  $\pm 1\sigma$       ج.  $\pm 1.5\sigma$       د.  $\pm 3\sigma$

۳۴. CTQ چیست؟  
 الف. صدای مشتری  
 ب. مشخصه‌های مهم از دید کارشناسان کیفیت  
 ج. سطوح فعلی فرایند برای نیازمندی‌های مدیریت  
 د. مشخصه‌های خیلی مهم برای کیفیت

۳۵. چنانچه تعداد خرابی‌ها در تمام فرصت‌های ممکن برابر ۱/۵ باشد، DPMO برابر خواهد بود با:  
 الف. ۱۵/۰۰۰      ب. ۱۵۰/۰۰۰      ج. ۱/۵۰۰/۰۰۰      د. ۱۵/۰۰۰/۰۰۰

۳۶. ZQC چیست؟  
 الف. روشی برای کنترل کیفیت جهت رسیدن به خرابی صفر  
 ب. کنترل کیفیت صفر  
 ج. روشی برای کنترل کیفیت است که بر افراد تکیه می‌کند  
 د. روشی است که در مورد شکست‌ناپذیری فرایند صحبت می‌کند

۳۷. پوکایوکه یعنی؟  
 الف. خطاناپذیر ساختن      ب. fool - proof      ج. خطاناپذیر بودن      د. الف و ب

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی، گد درس: مهندسی صنایع (۱۲۱۸۱۰۳) - مهندسی مدیریت اجرایی (تجميع) (۱۲۱۸۱۱۳) زمان آزمون: تستی: ۹۰. تشریحی: -- دقیقه

**آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ❁**

**کُد سری سؤال: یک (۱)**

## استفاده از: --

**مجاز است.**

۳۸. کدامیک از گزینه‌های زیر در مورد افزایش بهره‌وری صحیح نیست؟

الف. افزایش بهره‌وری موجب افزایش تورم می‌شود

ب. افزایش بهره‌وری موجب افزایش کیفیت می‌شود

ج. افزایش بهره‌وری موجب افزایش اشتغال می‌شود

د. افزایش بهره‌وری موجب افزایش دستمزدهای واقعی می‌شود

۳۹. کارایی یعنی . . . . . و اثربخشی یعنی . . . . .

الف. اجرای کارهای درست - اجرای درست کارها

ب. اجرای درست کارها- اجرای کارهای درست

ج. انجام درست کارها - انجام درست کارهای درست

د. اجرای کارهای درست - اجرای درست کارهای درست

۴۰. کدامیک از موارد زیر منجر به بهبود بهره‌وری نمی‌شود؟

الف.  $\frac{O \downarrow}{I \downarrow \downarrow \downarrow}$

$$\frac{O \rightarrow}{I \downarrow} \cdot$$
$$\frac{O \uparrow}{I \uparrow} \cdot \tau$$
$$\frac{O \uparrow \uparrow}{I \uparrow} \quad \therefore$$