



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۳

۱- ارتباط بین بهره وری و کارایی و اثربخشی کدام گزینه است؟

۱. کارایی = اثربخشی + بهره وری  
۲. اثربخشی = کارایی + بهره وری  
۳. بهره وری = بهبود + کارایی  
۴. بهره وری = کارایی + اثربخشی

۲- کدام جمله صحیح است؟

۱. کیفیت همان خوبی یا ظرافت کالا است  
۲. سیستم تضمین کیفیت باید ارزیابی و بازرسی کننده باشد  
۳. استاندارد های عملکردی باید بصورت خطای صفر باشد  
۴. هزینه کیفیت به وسیله شاخص ها اندازه گیری می شود

۳- سری ایزو ۱۴۰۰۰ مربوط به ؟

۱. اثربخشی  
۲. تضمین کیفیت  
۳. کنترل کیفیت  
۴. مدیریت محیط زیست

۴- کدام گزینه جزء فعالیت های طرح ریزی کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. تعیین مشتریان  
۲. اثبات نیاز ها  
۳. توسعه محصول  
۴. توسعه فرآیند

۵- کدام گزینه جزء اجزای مدیریت کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. تعیین اهداف کیفیت  
۲. کنترل کیفیت  
۳. تضمین کیفیت  
۴. بهبود کیفیت

۶- -----، روشی نسبتاً سنتی است و بر پایه این پیش فرض ایتوار است که خطا ها و اشتباهات اجتناب ناپذیرند.

۱. کنترل کیفیت  
۲. تضمین کیفیت  
۳. بهبود کیفیت  
۴. استقرار کیفیت

۷- کدام گزینه جزء مراحل چهارگانه چرخه دمینگ به شمار نمی آید؟

۱. برنامه ریزی  
۲. ارزیابی  
۳. تخصیص  
۴. اجرا

۸- پیاده سازی کدام استاندارد مدیریت کیفیت از سوی خودرو سازان فورد، کرایسلر و جنرال موتور برای تامین کنندگان ضروری می باشد؟

۱. ISO 9000  
۲. QS 9000  
۳. QMS 12000  
۴. ISO 14000

۹- در تعریف اهداف کیفی بر اساس مدل SMART حرف T بیانگر چیست؟

۱. قابل تخصیص  
۲. واقع بینانه  
۳. قابل اندازه گیری  
۴. محدوده زمانی



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۳

۱۰- نگرش سخت در TQM به دنبال چیست؟

۱. کاهش زمان تحویل
۲. بر آورده سازی نیاز های مشتریان
۳. بهبود در بهره وری و منافع
۴. تضمین کیفیت

۱۱- موسسات استاندارد ANSI و DIN و BSI به ترتیب به کدام کشور ها تعلق دارند؟

۱. آمریکا - انگلستان - آلمان
۲. آلمان - آمریکا - انگلستان
۳. انگلستان - آلمان - آمریکا
۴. آمریکا - آلمان - انگلستان

۱۲- کدام استاندارد دارای عنوان "مدیریت کیفیت - راهنمایی برای آموزش" است؟

۱. ISO 10019:2005
۲. ISO 10015:1999
۳. ISO 19011:2005
۴. ISO 0004:2000

۱۳- کدام استاندارد رهنمودهایی برای بهبود اثربخشی و کارایی سیستم مدیریت کیفیت ارائه می نماید؟

۱. ISO 9000
۲. ISO 9001
۳. ISO 14000
۴. ISO 9004

۱۴- کدام گزینه صحیح است؟

۱. ممیزی شخص اول توسط مشتری سازمان انجام می شود
۲. ممیزی شخص سوم توسط خود سازمان برای مقاصد داخلی انجام می شود
۳. ممیزی شخص دوم توسط سازمان های مستقل بیرونی انجام می شود
۴. ممیزی شخص اول می تواند مبنایی برای خود اظهاری سازمان در مورد انطباق باشد

۱۵- تفاوت های عمده بین ویرایش سال ۱۹۹۴ و ویرایش سال ۲۰۰۰ استاندارد ISO9001 کدام است؟

۱. تمرکز بر رضایت مشتری و نتیجه گرایی سیستم کیفیت
۲. صرفا جویی منابع و ایجاد ارزش افزوده بیشتر
۳. تمرکز بیشتر بر رضایت مشتری و فرآیند گرایی سیستم مدیریت کیفیت
۴. عدم واکنش به تغییرات بازار و توسعه بیشتر کسب و کار

۱۶- کدام دانشمند هدف کیفیت را "تامین نیاز های حال و آینده مشتری" می داند؟

۱. دمینگ
۲. ژوران
۳. کرازبی
۴. فیگنباوم

۱۷- موضوع کالبراسون در کدام بخش از استاندارد ایزو ۹۰۰۱ دیده شده است؟

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



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۳

۱۸- مدل EFQM دارای ----- معیار اصلی و ----- معیار فرعی می باشد.

۴۰ - ۹ .۱      ۳۲ - ۹ .۲      ۴۰ - ۷ .۳      ۳۲ - ۷ .۴

۱۹- در امتیاز دهی بر اساس موضوع RADAR حرف R در تکرار دوم بیانگر چیست؟

۱. نتایج      ۲. نگرش      ۳. ارزیابی      ۴. بازنگری

۲۰- به شرکت هایی که با برگزاری دوره های آموزشی و انجام خود ارزیابی تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی سرآمدی نشان دهند ----- اعطا می شود.

۱. تندیس برنزین      ۲. تندیس بلورین  
۳. گواهی اهتمام به سرآمدی      ۴. تقدیرنامه اشتها در سرآمدی

۲۱- کدام گزینه از فواید قابل انتظار QFD به شمار نمی آید؟

۱. زمان کوتاه تولید محصول      ۲. کاهش هزینه های اولیه معرفی محصول به بازار  
۳. رضایت مشتریان از تامین خواسته ها و نیاز های ایشان      ۴. بهبود قابلیت های ساخت محصول

۲۲- اولین مفهوم مورد بررسی در یک پروژه QFD کدام است؟

۱. شناسایی مشتریان      ۲. تعیین ابزار ها و روشهای شنیدن ندای مشتری  
۳. دریافت و ارزیابی خواسته های مشتری      ۴. تعیین مسولیت های افراد در ارتباط با مراحل پروژه

۲۳- مشخصه هایی که مشتری انتظار دارد در محصول وجود داشته باشد و لذا در مورد آنها سوال نمی کند، جزء کدام دسته از الزامات به شمار می آیند؟

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

۲۴- سقف خانه کیفیت ، بیانگر ----- است.

۱. تعاریف فنی      ۲. تعاریف اولویت دار فنی  
۳. ارتباط بین تعاریف فنی      ۴. ارتباط بین نیازمندیها و تعاریف فنی

۲۵- در تدوین یک خانه کیفیت اگر یک مشخصه فنی محصول ارتباطی با هیچکدام از نیاز های اعلام شده از سوی مشتریان نداشته باشد، کدام حالت رخ خواهد داد؟

۱. وجود یک سطر خالی      ۲. وجود یک ستون خالی  
۳. وجود سطرهای مشابه      ۴. تشکیل یک خط ارتباطی مورب



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۳

۲۶- دوباره کاری جز کدام دسته از هزینه های کیفیت می باشد؟

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

۲۷- کدام نوع FMEA برای طراحی یا توسعه فرآیند های تولید و مونتاژ بکار می رود؟

۱. System FMEA      ۲. Process FMEA      ۳. Service FMEA      ۴. Desing FMEA

۲۸- کدام گزینه از مزایای D FMEA به شمار نمی آید؟

۱. کاهش نرخ شکست محصول در دوره عمر مفید آن      ۲. انگیزه کارگر دهی را افزایش می دهد  
۳. کاهش زمان تولید و فروش محصول جدید      ۴. جلوگیری از صرف هزینه های اضافی

۲۹- کدام گونه از الگو برداری معمولاً برای صنایع بزرگ آسان تر از صنایع کوچک است؟

۱. الگو برداری رقابتی      ۲. الگو برداری عملیاتی      ۳. الگو برداری فرآیندی      ۴. الگو برداری داخلی

۳۰- نخستین گام فرآیند برنامه ریزی در آماده سازی برای الگوبرداری کدام است؟

۱. تعیین یک قهرمان      ۲. تشکیل سیستم      ۳. تعیین اهداف      ۴. تخصیص منابع

۳۱- حرف T در تجزیه و تحلیل SWOT بیانگر چیست؟

۱. نقاط قوت      ۲. نقاط ضعف      ۳. فرصت ها      ۴. تهدیدها

۳۲- کدام گزینه بیانگر استراتژی بهبود بهره وری سازمان در مرحله نوآوری است؟

۱. افزایش در ستاده ها و داده ها بطوریکه افزایش ستاده ها بیشتر از داده ها باشد  
۲. افزایش در ستاده ها و داده ها بطوریکه افزایش ستاده ها کمتر از داده ها باشد  
۳. حفظ ستاده ها همراه با کاهش داده ها  
۴. حفظ ستاده ها همراه با افزایش داده ها

۳۳- کدام گزینه صحیح است؟

۱. بهبود کارایی همان ارتقای بهره وری است  
۲. بهره وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید است  
۳. اثر بخشی و بهره وری مترادف هستند  
۴. ارتقای بهره وری همواره با تنزل کیفیت همراه است



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی صنایع (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۳

۳۴- کدام دسته از فرآیندهای زیر ارزش افزوده ایجاد می کنند؟

۱. فرآیندهای مشتری گرا
۲. فرآیندهای پشتیبانی
۳. فرآیندهای مدیریتی
۴. فرآیندهای کنترلی

۳۵- سودآوری حاصل از محصول جزء کدام گروه از نتایج جایزه ملی کیفیت ایران به شمار می آید؟

۱. نتایج جامعه
۲. نتایج محصولات
۳. نتایج مشتریان
۴. نتایج عملکردی

۳۶- -----، مرکزیت ارقام حاصل از اندازه گیری را در مقایسه با استاندارد یا ارزش اسمی آن نشان می دهد.

۱. تمایل
۲. صحت
۳. پراکندگی
۴. انحراف معیار

۳۷- کدام گزینه بیانگر منافع مستقیم ناشی از استقرار یک سیستم مدیریت کیفیت است؟

۱. رضایت مشتری
۲. وفاداری مشتری
۳. بهبود اثربخشی
۴. رشد سازمان

۳۸- کدام دسته از هزینه ها جزء هزینه های فقر کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. خرابی و دوباره کاری
۲. گارانتی
۳. نارضایتی مشتری
۴. آموزش کارگران

۳۹- کدام گزینه به صرفه جویی زمان، پول و نیروی انسانی مورد استفاده برای اجرای یک کار می پردازد؟

۱. اثر بخشی
۲. بهره وری
۳. بهینه سازی
۴. کارایی

۴۰- کدام گزینه بیانگر یک استراتژی بهبود بهره وری است؟

۱. افزایش ستاده ها همراه با افزایش بیشتر در نهاده های مصرفی
۲. حفظ ستاده ها همراه با افزایش نهاده های مصرفی
۳. کاهش نهاده های مصرفی به همراه کاهش بیشتر در ستاده
۴. کاهش نهاده های مصرفی به همراه افزایش در ستاده ها