



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

استفاده از ماشین حساب ساده مجاز است

۱- خبرگان نقدکنندگان و صاحبان اندیشه جزء کدامیک از دسته مشتریان قرار می گیرند ؟

۱. مشتریان بالقوه ۲. مشتریان آشکار ۳. مشتریان اصلی ۴. مشتریان پنهان

۲- کدامیک از موسسات استاندارد در جهان اولین موسسه بوده و دارای بیشترین تعداد استاندارد است ؟

۱. DIN ۲. BSI ۳. ISO ۴. ANSI

۳- الگوی RADAR بر پایه مفاهیم اصلی بهبود مستمر و چرخه PDCA به ترتیب کدام یک از موارد زیر است ؟

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

۴- هدف از اجرای QFD کدام یک از موارد زیر است ؟

۱. افزایش سهم بازار از طریق جلب رضایت مشتری ۲. رضایت مشتری از طریق افزایش سهم بازار
۳. افزایش تولید از طریق افزایش شیفت کاری ۴. افزایش سود شرکت از طریق افزایش تولید

۵- مهم ترین مراحل انجام پروژه QFD کدام یک از موارد زیر است ؟

۱. تعیین ابزارها و روش های مورد استفاده به منظور شنیدن صدای مشتری .
۲. شناسایی وفهم خواسته انتظارات و نیازمندیهای مشتریان .
۳. ارزیابی و تحلیل خواسته مشتریان .
۴. مسولیت واحدهای مختلف در ارتباط با مراحل پروژه .

۶- بر اساس مدل کانو الزامات و نیازهای مشتریان شامل کدامیک از موارد زیر است ؟

۱. الزامات کیفی - اساسی - عملکردی ۲. الزامات اساسی - عملکردی - قیمت
۳. الزامات کیفی - اساسی - انگیزشی ۴. الزامات اساسی - عملکردی - انگیزشی

۷- خانه کیفیت در QFD به چه منظور استفاده می شود ؟

۱. ابزاری جهت تبدیل محدودیت ها به فرصت ها برای مشتری
۲. ابزاری جهت تبدیل تکنیک های مهندسی به مشخصه کیفی
۳. ابزار توانمندی برای ترجمه ندای مشتری و خواسته های کیفی به الزامات کمی
۴. ابزار توانمندی برای ترجمه ندای مشتری و خواسته های کمی به الزامات کیفی



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

۸- استاندارد مرجع برای FMEA کدامیک از موارد زیر است ؟

۱. SAE-J-1739 ۲. SAJ-E-1739 ۳. SAE-J-1700 ۴. SAJ-E-1700

۹- FMEA تکنیکی تحلیلی و متکی بر قانون است؟

۱. جلوگیری از احتمال وقوع خرابی ۲. دوباره کاری بعد از وقوع خرابی
۳. اصلاحات بعد از وقوع خرابی ۴. پیشگیری قبل از وقوع خرابی

۱۰- عدد RPN در نرم استاندارد FMEA شامل کدام یک از حالات زیر است ؟

۱. بین ۱ تا ۵۰۰ ۲. بین ۱ تا ۱۰۰۰ ۳. بین ۲۰۰ تا ۱۰۰۰ ۴. بین ۵۰۰ تا ۱۰۰۰

۱۱- کدامیک از عناوین زیر شامل الگوبرداری نیست ؟

۱. الگو برداری داخلی ۲. الگو برداری رقابتی ۳. الگو برداری محصول ۴. الگو برداری فرایندی

۱۲- برای تعیین ارتباط بین عوامل و مشخصه های کیفی از کدامیک از نمودارهای زیر استفاده می گردد ؟

۱. نمودار پارتو ۲. نمودارهای کنترل ۳. هیستوگرام ۴. علت و معلول

۱۳- کارت امتیازی متوازن (BSC) کدامیک از شاخص های زیر را نشان می دهد ؟

۱. مالی - کیفی ۲. کمی - کیفی ۳. عملکردی - کیفی ۴. کلیدی - کیفی

۱۴- منظور از پوکایوکه در یک سازمان تولیدی کدامیک از موارد زیر است ؟

۱. عیوب صفر - حذف بازرسی ها ۲. حذف دوباره کاریها - حداقل ضایعات
۳. عیوب صفر - کم کردن بازرسی ها ۴. حداقل عیوب - حذف بازرسی ها

۱۵- ارتباط بین بهره وری و اثربخشی و کارایی کدام یک از موارد زیر است ؟

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

۱۶- نسبت گردش انبار شامل کدامیک از شاخص های بهره وری جزیی قرار می گیرد ؟

۱. بهره وری نیروی کار ۲. بهره وری سرمایه ۳. بهره وری مواد ۴. بهره وری انرژی



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

۱۷- استراتژی مناسب برای بهبود بهره وری با توجه به دوره عمر سازمان در زمان نوآوری کدام است ؟

۱. خروجی بالا - ورودی پایین
۲. خروجی پایین - ورودی بالا
۳. خروجی بالا - ورودی بالا
۴. خروجی بالا - ورودی ثابت

۱۸- کدامیک از موارد زیر شامل ابعاد مختلف کیفیت نمی باشد ؟

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

۱۹- کدام یک از اندیشمندان در ارتباط با کیفیت به تلاش های علمی و عملی بهبود کیفیت بر مدیران تمرکز دارد؟

۱. کرازبی
۲. دمینگ
۳. ژوران
۴. ایشی گاوا

۲۰- کدام یک از موارد زیر شامل اجزای مدیریت کیفیت نمی باشد ؟

۱. کنترل کیفیت
۲. برنامه ریزی کیفیت
۳. تضمین کیفیت
۴. کنترل تولید

۲۱- تشخیص نیازهای مشتریان در کدام یک از مراحل طرح ریزی کیفیت قرار می گیرد ؟

۱. مرحله اول
۲. مرحله دوم
۳. مرحله سوم
۴. مرحله چهارم

۲۲- چرخه بهبود کیفیت (PDCA) توسط کدام یک از افراد زیر مطرح شده است ؟

۱. کرازبی
۲. دمینگ
۳. جوران
۴. ایشی گاوا

۲۳- سیستم مدیریت کیفیت (QMS) کدام یک از تعاریف زیر را شامل می گردد ؟

۱. سیستم مدیریت کیفیت مبتنی بر مجموعه روش ها و دستورالعمل ها است
۲. سیستم مدیریت کیفیت همان ایزو ۹۰۰۰ است
۳. سیستم مدیریت کیفیت ابزاری است که توسط آن شیوه مدیریت کیفیت به یک بخش جامع سازمان تبدیل می گردد
۴. سیستم مدیریت کیفیت به منظور اجرا و پیاده سازی کیفیت در سطح سازمان است



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

۲۴- کدام یک از موارد زیر به عنوان مهم ترین اهداف TQM نمی باشد ؟

۱. افزایش زمان تحویل ۲. افزایش بهره وری ۳. کاهش هزینه ها ۴. توسعه بازار فروش

۲۵- کدام یک از کشورها پس از آمریکا بر روی موضوع TQM فعالیت زیادی انجام دادند ؟

۱. انگلیس ۲. چین ۳. فرانسه ۴. ژاپن

۲۶- بیان نیازمندی های سیستم مدیریت کیفیت توسط کدامیک از خانواده استاندارد ایزو بیان می شود ؟

۱. ایزو ۹۰۰۱ ۲. ایزو ۹۰۰۰ ۳. ایزو ۹۰۰۴ ۴. ایزو ۹۰۰۳

۲۷- در نظام نامه کیفیت ایزو ۹۰۰۱ کدام یک از تعاریف زیر کامل تر است ؟

۱. سندی است که در آن روشهای اجرایی بیان می شود
۲. سندی است که در آن خط مشی و اهداف کیفیت بیان می شود
۳. سندی است که در آن دستورالعمل ها بیان می شود
۴. سندی است که در آن جزییات و تشریح سیستم کیفیت می شود

۲۸- کدام یک از موارد زیر جزءپایش و اندازه گیری در ایزو ۹۰۰۱ نمی باشد ؟

۱. رضایت مشتری ۲. موجودی انبار
۳. ممیزی محصول ۴. کنترل محصول نامنطبق

۲۹- استاندارد ISO19011:2002 به بیان کدامیک از مسایل زیر می پردازد ؟

۱. تشریح مبانی استاندارد ایزو ۹۰۰۱ ۲. نرم افزارهای کامپیوتری
۳. روندومنش ممیزی ۴. مدیریت کیفیت در پروژهها

۳۰- مدل EFQM شامل معیار اصلی و معیار فرعی است ؟

۱. ۳۲ و ۹ معیار ۲. ۳۲ و ۹ معیار ۳. ۴ و ۵ معیار ۴. ۵ و ۴ معیار

۳۱- فرآیندهای که به عنوان فرآیندهای کمکی به فرآیندهای مشتری گرا یا اصلی خدمات یا سرویس ارایه می دهند کدام یک از موارد زیر است ؟

۱. فرآیندهای مشتری گرا ۲. فرآیندهای مدیریتی
۳. فرآیندهای پشتیبانی ۴. فرآیندهای خدمات محصول



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

۱۲۱۸۱۱۳(

۳۲- کایزن یا بهبود مستمر تنها از طریقاز سوی کارکنان امکان پذیر است ؟

۱. رعایت استانداردهای بالاتر
۲. رعایت بهبود کیفیت محصول
۳. رعایت مشتری گرایی
۴. رعایت نظم ومقررات محیط کار

۳۳- فعالیتهای که در سازمان هزینه زا هستند ولی ارزش تولید نمی کنند را کدام یک از موارد زیر گویند ؟

۱. مورا
۲. مودا
۳. موری
۴. ضایعات

۳۴- کدامیک از موارد زیر جزء اتلاف توسط تایچی اونو در شرکت تویوتا نیست ؟

۱. تولید بیش از حد مورد نیاز
۲. موجودی های اضافی
۳. هزینه های مازاد کیفیت
۴. فرآیندهای نامناسب

۳۵- یک سیستم اندازه گیری خوب سیستمی است که دارای دقتو صحتباشد ؟

۱. بالا-متوسط
۲. متوسط-بالا
۳. پایین -بالا
۴. بالا-بالا

۳۶- شیب خط رگرسیون در حالت ایده ال می بایست برابر کدام یک از گزینه های زیر باشد ؟

۱. مثبت
۲. صفر
۳. منفی
۴. مثبت یا منفی

۳۷- کدام یک از موارد زیر جزء اهداف بکارگیری شش سیگما نیست ؟

۱. فروش بیشتر
۲. افزایش رضایت مشتری
۳. کاهش زمان انجام فعالیتهای
۴. کاهش تعداد نقص ها

۳۸- وقتی که یک فرآیند در سطح شش سیگما قرار دارد تعداد خرابی ها در هر میلیون برابر کدام یک از موارد زیر است ؟

۱. ۳/۴
۲. ۴/۲
۳. ۴/۳
۴. ۲/۴

۳۹- به افرادی که با پروژه های شش سیگما همکاری کرده اند چه نوع کمربندی اعطا می گردد ؟

۱. کمربند سیاه
۲. کمربند آبی
۳. کمربند سفید
۴. کمربند سبز

۴۰- مراحل انجام پروژه شش سیگما به ترتیب شامل کدام یک از موارد است ؟

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