

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کد درس: مهندسی صنایع (سنتی - تجميع - جبرانی ارشد) - ۱۲۱۸۱۰۳

مهندسی مدیریت اجرایی - ۱۲۱۸۱۱۳

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۸۰ تشریحی: --

پیامبر اعظم (ص): آنکه در جست و جوی دانش بیرون رود، در راه خداست تا آنگاه که باز گردد.

۱. "هر چند وقت یکبار محصول خراب می شود؟" کدام بعد کیفیت را بیان می کند؟

- الف. قابلیت دوام  
ب. قابلیت اطمینان  
ج. قابلیت تعمیرپذیری  
د. کیفیت درک شده

۲. کدامیک از موارد زیر جزو فلسفه‌ی دمینگ نیست؟

- الف. انتخاب تامین‌کننده صرفاً بر اساس قیمت  
ب. حذف شعارها  
ج. بهبود مستمر سیستم  
د. درک هدف بازرسی

۳. کدامیک از عناوین زیر جزو مثلث ژوران نیست؟

- الف. طرح‌ریزی کیفیت  
ب. کنترل کیفیت  
ج. بهبود کیفیت  
د. ارزیابی کیفیت

۴. شکاف مربوط به درک نیازهای مشتری چه نام دارد؟

- الف. شکاف تشخیص  
ب. شکاف طراحی  
ج. شکاف عملیات‌ها  
د. شکاف آگاهی و درک

۵. راه حل طرح‌ریزی کیفیت برای پوشاندن شکاف طراحی چیست؟

- الف. توسعه‌ی فرایند  
ب. توسعه‌ی محصول  
ج. تعیین مشتریان  
د. توسعه‌ی کنترل‌ها

۶. "تمامی فعالیت‌هایی را در بر می‌گیرد که برای برنامه‌ریزی برای کیفیت و برآورده کردن اهداف کیفیت در یک سازمان لازم است"

تعریف کدامیک از موارد زیر است؟

- الف. تضمین کیفیت  
ب. مدیریت کیفیت  
ج. کنترل کیفیت  
د. ایزو

۷. "افزایش کارایی و اثربخشی فرایندها و همچنین افزایش سطح برآورده کردن نیازمندی‌های کیفیت در محصول" تعریف کدامیک از موارد زیر است؟

- الف. فلسفه‌ی کیفیت  
ب. برنامه‌ریزی کیفیت  
ج. کنترل کیفیت  
د. بهبود کیفیت

۸. کدامیک از جمله‌های زیر در تعریف آقای هیل از TQM وجود ندارد؟

- الف. فلسفه، نظم و ترتیب تجاری از مدیریت است.  
ب. برنامه‌ریزی و بهبود را در کل سازمان پیگیری می‌کند.  
ج. تعهد مدیریت، بهبود مستمر و مشارکت کارکنان سه رکن اساسی در TQM است.  
د. توجه به حاشیه‌ی سود، افزایش سرمایه‌گذاری و تعداد تولید سه اصل واقعی در TQM است.

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کد درس: مهندسی صنایع (سنتی - تجمیع - جبرانی ارشد) - ۱۲۱۸۱۰۳

مهندسی مدیریت اجرایی - ۱۲۱۸۱۱۳

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۸۰ تشریحی: --

۹. از سوی سازمان بین‌المللی استاندارد، انتشار یک استاندارد به عنوان استاندارد بین‌المللی نیازمند تصویب و رای مثبت چه درصدی از هیات‌های عضو می‌باشد؟
- الف. ۷۵ درصد و بیشتر  
ب. ۹۰ درصد و بیشتر  
ج. ۶۶ تا ۷۵ درصد  
د. ۵۰ تا ۶۶ درصد
۱۰. موضوع استاندارد ISO ۹۰۰۴:۲۰۰۰ چیست؟
- الف. سیستم مدیریت کیفیت - راهنمایی برای انتخاب مشاوران سیستم  
ب. سیستم مدیریت کیفیت - مفاهیم و مبانی  
ج. سیستم مدیریت کیفیت - راهنمایی برای بهبود عملکرد  
د. سیستم مدیریت کیفیت - الزامات
۱۱. برای کدام طبقه از استانداردها می‌توان گواهینامه اخذ نمود؟
- الف. طبقه‌ی A  
ب. طبقه‌ی B  
ج. طبقه‌ی C  
د. برای هر سه طبقه
۱۲. تعیین و برقرار کردن خط مشی کیفیت جزو کدام بند ایزو ۹۰۰۱ است؟
- الف. سیستم مدیریت کیفیت  
ب. اندازه‌گیری، تحلیل و بهبود  
ج. مسئولیت مدیریت  
د. پدیدآوری محصول
۱۳. کدام یک از موارد زیر در مورد مدل تعالی سازمانی EFQM صحیح است؟
- الف. دارای ۹ معیار اصلی و ۳۲ معیار فرعی است.  
ب. دارای ۳۲ معیار فرعی و مجموع ۹۰۰ امتیاز است.  
ج. دارای ۹ معیار اصلی و مجموع ۱۰۰۰ امتیاز است.  
د. الف و ج صحیح است.
۱۴. مدل سرآمدی EFQM از ۹ معیار اصلی تشکیل شده است که ۵ معیار اول تحت عنوان ..... و چهار معیار دوم تحت عنوان ..... سازماندهی شده است.
- الف. توانمند سازها - نتایج  
ب. نتایج - توانمند سازها  
ج. اهداف - نتایج  
د. توانمند سازها - اهداف
۱۵. RADAR چیست؟
- الف. روشی برای امتیازدهی به سازمان‌های مختلف صرفنظر از اهداف، محصولات و خدمات آن‌ها  
ب. یک روش مدیریتی است.  
ج. مدلی برای مدیریت کیفیت فراگیر است.  
د. مدلی عمومی برای اندازه‌گیری عملکرد سازمان‌ها است.

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کد درس: مهندسی صنایع (سنتی - تجميع - جبرانی ارشد) - ۱۲۱۸۱۰۳

مهندسی مدیریت اجرایی - ۱۲۱۸۱۱۳

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

۱۶. حداقل امتیاز لازم برای صدور گواهی اشتغال در سرآمدی کدام است؟

الف. حداقل ۱۰۰

ب. حداقل ۲۰۰

ج. حداقل ۳۰۰

د. حداقل ۴۰۰

۱۷. استفاده از QFD در فعالیتهای طراحی محصولات جدید نیاز به . . . . . دارد.

الف. سرمایه‌گذاری اولیه‌ی نسبتاً زیادی در منابع انسانی

ب. صرف پول زیادی

ج. سرمایه‌گذاری کمی در منابع انسانی دارد

د. الف و ب صحیح است.

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

الف. هر چه بیشتر برآورده شوند رضایت مشتری به طور نمایی افزایش می‌یابد و هر چه کمتر برآورده شوند موجب نارضایتی مشتری نمی‌شود.

ب. برآورده نشدنشان مشتریان را ناراضی نمی‌کند.

ج. هر چه بیشتر برآورده شوند موجب رضایت بیشتر مشتری می‌شود و هر چه کمتر برآورده شوند موجب نارضایتی بیشتر مشتری می‌شود.

د. عدم برآورده کردن آنها موجب نارضایتی مشتری شده ولی برآوردن آنها موجب رضایت مشتری نمی‌شود.

۱۹. ارتباط بین تعاریف فنی کدام قسمت از خانه‌ی کیفیت را تشکیل می‌دهد؟

الف. سقف خانه

ب. دیوارهای خارجی خانه

ج. دیوارهای داخلی خانه

د. طبقه‌ی دوم خانه

۲۰. در دیدگاه چهار مرحله‌ای، خروجی خانه‌ی چهارم کیفیت چیست؟

الف. نیازمندی‌های طراحی

ب. خصوصیات کیفی قطعه

ج. عملیات کلیدی فرایند

د. نیازمندی‌های تولید

۲۱. کدام یک از موارد زیر در مورد آنالیز حالات بالقوه‌ی خرابی و آثار آن صحیح نیست؟

الف. روشی سیستمی است.

ب. جایگزینی است برای کلیه‌ی ابزارهای بهبود

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

د. برای شناسایی و اولویت‌بندی حالات بالقوه‌ی خرابی به کار می‌آید.

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کد درس: مهندسی صنایع (سنتی - تجمیع - جبرانی ارشد) - ۱۲۱۸۱۰۳

مهندسی مدیریت اجرایی - ۱۲۱۸۱۱۳

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۸۰ تشریحی: --

۲۲. کاربرد FMEA چیست؟

الف. شناسایی حالاتی که ممکن است در عمل رخ ندهند ولی امکان بروز آنها وجود دارد.

ب. تمرکز این ابزار بر بالابردن ضریب امنیت و در نهایت رضایت مشتری است.

ج. ابزاری است برای شناسایی، تشخیص و رفع عیوب

د. هر سه مورد

۲۳. کدامیک از موارد جزو انواع FMEA نیست؟

الف. FMEA سیستم

ب. FMEA تعمیرات

ج. FMEA فرایند

د. FMEA طراحی

۲۴. RPN عبارت است از . . . .

الف. ضرب رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص

ب. مجموع رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص

ج. ریشه‌ی مجموع مجذورات رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص

د. مجموع مجذورات رتبه‌های شدت، وقوع و تشخیص

۲۵. کدام مورد زیر جزو انواع الگوبرداری نیست؟

الف. الگوبرداری داخلی

ب. الگوبرداری خارجی

ج. الگوبرداری رقابتی

د. الگوبرداری فرایندی

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

الف. استفاده‌ی درست از الگوبرداری

ب. همسویی الگوبرداری با استراتژی‌های سازمان

ج. الف و ب

د. استفاده از الگوبرداری به عنوان تنها ابزار بهبود

۲۷. در کدامیک از انواع الگوبرداری جمع‌آوری اطلاعات مشکل است؟

الف. الگوبرداری فرایندی

ب. الگوبرداری رقابتی

ج. الگوبرداری داخلی

د. جمع‌آوری اطلاعات در کلیه‌ی الگوبردارها مشکل است.

۲۸. کدام مورد جزو منابع اصلی جمع‌آوری اطلاعات برای تیم‌های پروژه‌ی الگوبرداری نیست؟

الف. تحقیقات کتابخانه‌ای

ب. تبادل مستقیم

ج. تحلیل داده‌ها

د. بازدید از محل

۲۹. حرف اول تجزیه و تحلیل SWOT نشانگر چیست؟

الف. ضعف‌ها

ب. قوت‌ها

ج. فرصت‌ها

د. تهدیدها

۳۰. برداشت غربی‌ها از کارکردهای شغلی شامل کدامیک از موارد زیر نمی‌شود؟

الف. نوآوری

ب. کایزن

ج. نگهداری

د. شامل همه‌ی موارد می‌شود.

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کد درس: مهندسی صنایع (سنتی - تجميع - جبرانی ارشد) - ۱۲۱۸۱۰۳

مهندسی مدیریت اجرایی - ۱۲۱۸۱۱۳

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۸۰ تشریحی: --

۳۱. اتلافی که به دلیل عدم تعادل در خط، کمبود قطعات و یا از کارافتادن دستگاه رخ می‌دهد چه نوع اتلافی است؟
- الف. اتلاف ناشی از فرایندهای ناقص
- ب. اتلاف ناشی از لزوم تعمیر و یا بازسازی محصول
- ج. اتلاف ناشی از نقل و انتقال
- د. اتلاف ناشی از انتظار

۳۲. کدام یک از موارد زیر با ارزش است؟

الف. مواد

ب. موری

ج. مورا

د. هر سه فاقد ارزش هستند.

۳۳. داده‌های حاصل از اندازه‌گیری ابزار اندازه‌گیری دارای پراکندگی کمی بوده ولی میانگین داده‌ها از نقطه‌ی هدف دورتر است در نتیجه . . . . .

الف. ابزار دقت دارد ولی صحت ندارد.

ب. ابزار صحت دارد ولی دقت ندارد.

ج. ابزار نه دقت و نه صحت دارد .

د. ابزار هم دقت و هم صحت دارد.

۳۴. تمایل عبارت است از . . . . .

الف. تفاوت بین میانگین اندازه‌گیری‌های انجام شده با مقدار واقعی

ب. انحرافات ذاتی ابزار اندازه‌گیری است

ج. شاخصی برای اندازه‌گیری صحت است

د. الف و ج صحیح است.

۳۵. تکثیرپذیری . . . . .

الف. نشان دهنده‌ی میزان ثبات ابزار اندازه‌گیری است.

ب. میزان تفاوتی است که در ارزش تمایل در طول محدودی 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.

۳۶. رابطه‌ی تکثیرپذیری کدام است؟

$$\sigma_{\text{Reproducibility}}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 \quad \text{الف.}$$

$$\sigma_{\text{Reproducibility}}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 + \sigma_p^2 \quad \text{ب.}$$

$$\sigma_{\text{Reproducibility}}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 + \sigma_{\text{component}}^2 \quad \text{ج.}$$

$$\sigma_{\text{Reproducibility}}^2 = \sigma_o^2 + \sigma_{op}^2 - \sigma_{R\&R}^2 \quad \text{د.}$$

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی / کد درس: مهندسی صنایع (سنتی - تجمیع - جبرانی ارشد) - ۱۲۱۸۱۰۳

مهندسی مدیریت اجرایی - ۱۲۱۸۱۱۳

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۸۰ تشریحی: --

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

۳۷. در شش سیگما DMAIC به چه معنی است؟

الف. تحلیل، آنالیز، اندازه‌گیری، تعریف، کنترل

ج. تحلیل، آنالیز، اندازه‌گیری، بهبود، کنترل

ب. تعریف، اندازه‌گیری، آنالیز، توسعه، کنترل

د. تحلیل، اندازه‌گیری، آنالیز، بهبود، کنترل

۳۸. CTQ چیست؟

الف. صدای مشتری

ج. سطوح فعلی فرایند برای نیازمندی‌های مدیریت

ب. مشخصه‌های مهم از دید کارشناسان کیفیت

د. مشخصه‌های خیلی مهم برای کیفیت

۳۹. پوکایوکه یعنی . . . . .

الف. خطاناپذیر ساختن

ج. احتمال رخداد عیب را از بین بردن

ب. جلوگیری از رخداد عیب

د. همه‌ی موارد

۴۰. کدام یک از موارد زیر منجر به بهبود بهره‌وری می‌شود؟

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

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

ب.  $\frac{O \uparrow}{I \uparrow \uparrow}$

ج.  $\frac{O \downarrow}{I \uparrow}$