

۱. کدام یک از موارد زیر در پیاده سازی TQM جزو مفاهیم اصلی نمی باشد.

الف. تمرکز پایدار بر مشتریان داخلی و خارجی

ب. افزایش درآمد سازمان

ج. تعهد مدیریت

د. رفتار با تامین کنندگان همانند رفتار با شرکا

۲. کدام یک از عناصر کیفیتی زیر در ارتباط با دیدگاه قدیم کیفیت و دیدگاه TQM صحیح نمی باشد.

الف. موضوع مسئولیت: واحد کنترل کیفیت - همه کارکنان

ب. موضوع نقش مدیر: مربی - اعمال نیرو

ج. موضوع عایدی: قیمت - هزینه های دوره عمر و شراکت

د. موضوع منشاء خطا: کارکنان - سیستم

۳. کدام یک از موارد زیر جزو فلسفه دمینگ نیست.

الف. داشتن اهداف و مقاصد نامشخص توسط سازمان

ب. بهبود مستمر سیستم

ج. پذیرش فلسفه جدید

د. عدم پاداش دهی صرفاً بر اساس قیمت

۴. کدام یک از موارد زیر سبب موفقیت بیشتر در استقرار TQM می شود.

الف. واگذاری کامل تصمیمات و مشارکت ها به کارکنان

ب. همکاری مستقیم کارگران با مدیران ارشد

ج. حذف مشکلاتی که اساسی نیستند در ابتدای استقرار

د. تمایل سازمان به پیشرفت هرچه سریع تر

۵. کدام یک از موارد زیر جزو وظایف شورای کیفیت نیست.

الف. بازرسی سطح کیفیت محصولات

ب. طرح ریزی برنامه های آموزشی و تمرینی

ج. توسعه برنامه راهبردی و بلندمدت در مورد بهبود کیفیت

د. برقراری سیستمی برای کشف افراد ساعی

۶. کدام یک از موارد زیر جزو ارزش های مورد انتظار استقرار TQM نیست.

الف. بهبود مستمر ب. مشارکت کارکنان

ج. پاسخگویی سریع د. نقص صفر

۷. کدام ترتیب زیر نتیجه تحقیق جامعه کنترل کیفیت آمریکا در مورد عوامل تاثیرگذار بر مشتریان در انتخاب کالا است.

الف. ویژگی های کالا - عملکرد کالا - اعتبار سازمان تولیدکننده

ب. ویژگی های کالا - عملکرد کالا - خدمات مربوط به کالا

ج. عملکرد کالا - خدمات مربوط به کالا - ویژگی های کالا

د. عملکرد کالا - ویژگی های کالا - خدمات مربوط به کالا

۸. کدام یک از موارد زیر جزو نتایج حاصل از اخذ بازخور از مشتریان نیست.

الف. ایجاد امکان مقایسه سازمان با رقبا

ب. کشف زمینه‌های افزایش سطح کیفیت

ج. افزودن بر نیازهای مشتریان

د. انتخاب فرصت‌های بهتر برای ایجاد بهبود

۹. کدام یک از موارد زیر صحیح می‌باشد.

الف. بهبود کیفیت محصول سخت‌تر از بهبود خدمات می‌باشد

ب. بهبود کیفیت خدمات پیچیده‌تر از بهبود محصول می‌باشد

ج. بهبود کیفیت خدمات و محصول دارای پیچیدگی یکسانی است

د. راه‌حل‌های ارایه شده برای بهبود کیفیت محصول برای بهبود کیفیت خدمات نیز کارایی یکسانی دارد

۱۰. برآوردن نیازهای ناگفته (تلویحی) مشتریان بر رضایت آن‌ها چه تاثیری دارد.

الف. عدم برآورد آن‌ها موجب نارضایتی مشتری شده ولی برآوردن آن‌ها موجب رضایت مشتریان نمی‌شود

ب. هر چه بیشتر برآورده شوند موجب رضایت بیشتر مشتریان می‌شود

ج. برآورده نشدنشان مشتریان را ناراضی نمی‌کند

د. هر چه بیشتر برآورده شوند رضایت مشتریان به طور صعودی افزایش می‌یابد

۱۱. هرم نیازهای مازلو در چه زمینه مورد استفاده قرار می‌گیرد.

الف. برانگیختن افراد با توجه به سطح نیاز آن‌ها در هرم

ب. دسته‌بندی نیازها به پنج سطح

ج. شناخت سطح نیازهای افراد

د. افزایش آگاهی از افراد

۱۲. مراحل فرآیند تشکیل و دوام تیم به ترتیب عبارتند از:

الف. شکل‌گیری - هنجار - توفان - اقدام

ب. شکل‌گیری - اقدام - هنجار - توفان

ج. شکل‌گیری - هنجار - اقدام - توفان

د. شکل‌گیری - توفان - هنجار - اقدام

۱۳. در نظریه سه‌گانه جوران، مرحله برنامه‌ریزی بهبود فرآیندها به ترتیب دارای می‌باشد:

الف. چهار گام شناسایی مشتریان، تعیین نیازهای آن‌ها، تعمیم ویژگی محصول و اجرای برنامه‌ها

ب. پنج گام شناسایی مشتریان داخلی، شناسایی مشتریان خارجی، تعیین نیازهای آن‌ها، تعمیم ویژگی محصول و اجرای

برنامه‌ها

ج. پنج گام شناسایی مشتریان، تعیین نیازهای آن‌ها، تعمیم ویژگی محصول، توسعه فرآیند، و اجرای برنامه‌ها

د. چهار گام شناسایی مشتریان، تعیین نیازهای آن‌ها، تعمیم ویژگی فرآیند و اجرای برنامه‌ها

۱۴. در شراکت‌ها:

- الف. یک طرف توانایی‌های منحصر به فرد خود را با توانایی‌های معمول دیگری پیوند می‌زند
- ب. هر دو طرف بایستی سعی کنند توانایی‌های معمول خود را به اشتراک بگذارند
- ج. منافع شراکت به سرعت به دست نمی‌آید و فرآیندها به بهبود دائمی محتاج هستند
- د. وابستگی کاهش می‌یابد

۱۵. سیستم رده‌بندی (رتبه‌دهی) تامین‌کننده بایستی قادر باشد:

- الف. سطح عملکرد تامین‌کننده در کیفیت، تحویل و خدمات را اندازه‌گیری کند
- ب. سطح عملکرد تامین‌کننده در کیفیت، تحویل و قیمت را اندازه‌گیری کند
- ج. قیمت و موارد دیگر را اندازه‌گیری کند
- د. الف و ج

۱۶. ده اصل دکتر ایشی‌کاوا

- الف. به عنوان اصول روابط مشتری با تامین‌کننده پیشنهاد شده است
- ب. برای تضمین کیفیت محصولات و خدمات پیشنهاد شده است
- ج. برای حذف نارضایتی بین مشتری و تامین‌کننده پیشنهاد شده است
- د. هر سه مورد

۱۷. کدام یک از موارد زیر جزو اهداف مقیاس و ارزیابی عملکرد نمی‌باشد.

الف. تنبیه کارکنان خاطی

ب. تعیین اینکه کدام فرآیند باید بهبود داده شود

ج. مدیریت بر اساس حقایق

د. مقایسه آرمان با عملکرد واقعی

۱۸. در تابع زیان تگویی با افزایش اندازه مشخصه از اندازه اسمی هزینه مشتری و با کاهش اندازه مشخصه از

اندازه اسمی هزینه مشتری می‌یابد

الف. افزایش - افزایش

ج. کاهش - افزایش

۱۹. هزینه ممیزی جزو کدام یک از هزینه‌های کیفیت است

الف. هزینه ارزیابی

ج. هزینه شکست داخلی

د. هزینه شکست خارجی

۲۰. معیارهای جایزه مالکوم بالدريج

الف. تجویزی هستند زیرا هفت زمینه کلیدی عملکردی را مورد توجه قرار داده و مستقیماً نتایج را نشانه گرفته‌اند

ب. تجویزی نیستند زیرا نیازمندی‌های منتهی به نتایج مهم هستند نه روش‌ها، ابزارها یا سازمان‌ها

ج. تجویزی هستند زیرا روش‌ها و ابزارها بایستی دقیقاً از یک سازمان به سازمان دیگر تسری یابند

د. تجویزی نیستند زیرا اگرچه روش‌ها را نمی‌توان دقیقاً از یک سازمان به سازمان دیگر تسری داد ولیکن ابزارها را می‌توان دقیقاً تسری داد

تعداد سؤال: نسی

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی: گرایش: مهندسی صنایع - طرح تجميع، بخش مهندسی اجرایی زمان امتحان: تستی و تکمیلی

کد درس: مهندسی صنایع: ۱۲۱۸۱۰۳ - مهندسی مدیریت اجرایی: ۱۲۱۸۱۱۳ - مهندسی مدیریت پروژه: ۱۲۱۸۱۱۱

۲۱. جایزه مالکوم بالدريج

الف. به عنوان مد مدیریتی مطرح است

ب. جنبه ظاهری دارد

ج. به عنوان برنامه‌ای برای بهبود مستمر کلیه عملیات‌ها کاربرد دارد

د. الف و ب

۲۲. مهم‌ترین گام در پیاده سازی استاندارد ایزو ۹۰۰۰ منجر می‌شود چیست؟

الف. ممیزی داخلی و خارجی

ج. تعهد مدیریت ارشد

د. مستندسازی

۲۳. بکارگیری شماره سریال برای محصولات تمام‌شده جزو کدامیک از بندهای استاندارد ایزو ۹۰۰۰ است:

الف. شناسایی و ردیابی محصول

ج. بازرسی و آزمون

د. کنترل محصول نامنطبق

۲۴. ارزیابی تامین‌کنندگان جزو کدامیک از الزامات استاندارد ایزو ۹۰۰۰ می‌باشد:

الف. خرید

ج. بازنگری قرارداد

د. سیستم کیفیت

۲۵. انواع الگوبرداری عبارتند از:

الف. الگوبرداری محصولی، الگوبرداری فرایندی، الگوبرداری سیستمی

ب. الگوبرداری عملکردی، الگوبرداری وظیفه‌ای، الگوبرداری سازمانی

ج. الگوبرداری عملیاتی، الگوبرداری فرایندی، الگوبرداری سیستمی

د. الگوبرداری داخلی، الگوبرداری رقابتی، الگوبرداری فرایندی

۲۶. کدامیک از موارد زیر درباره الگوبرداری صحیح است؟

الف. الگوبرداری ابزاری برای تقلید است

ب. سازمان‌ها علاوه بر الگوبرداری به نوآوری نیز نیاز دارند

ج. الگوبرداری ابزاری برای شناسایی سریع پیشرفت محیط و اقتباس از آن است

د. هر سه مورد

۲۷. الگوبرداری

الف. یک استراتژی است

ب. یک فلسفه است

ج. ابزاری برای بهسازی است

د. الف و ب

۲۸. زمینه استفاده از QFD چیست؟

الف. طرح‌ریزی محصولات و توسعه قطعات

ب. طرح‌ریزی فرایندها

ج. طرح‌ریزی فرایندها و طرح‌ریزی تولید و ارائه خدمات

د. الف و ج

hdaneshjoo.ir

۲۹. QFD موجب می‌شود تا

الف. مدیریت ارشد از نیازمندی‌های مشتری آگاه شود

ب. کارشناسان از نیازمندی‌های مشتری آگاه شوند

ج. همه سازمان از نیازمندی‌های مشتری آگاه شوند

د. مدیران میانی و سرپرستان از نیازمندی‌های مشتری آگاه شوند

۳۰. هدف خانه کیفیت چیست؟

الف. تهیه فهرست نیازهای مشتری

ب. تغییر در طراحی یک محصول برای برآوردن و پیش افتادن از انتظارات مشتری

ج. طراحی یک محصول برای برآوردن و پیش افتادن از انتظارات مشتری

د. ب و ج

۳۱. مهندسی همزمان از طریق سبب می‌شود.

الف. توجه به قابلیت تولید - حذف بازرسی کیفیت

ب. کاهش روند رد کردن محصول معیوب - افزایش سریع سود

ج. الف و ب

د. کاهش تعداد تغییرات - پاسخ سریع به نیازهای مشتری

۳۲. در مهندسی همزمان

الف. زمان بسیار بیشتری برای طراحی صرف می‌شود

ب. زمان بسیار کمتری برای طراحی صرف می‌شود

ج. زمان بسیار بیشتری برای بقیه مراحل صرف می‌شود

د. ب و ج

۳۳. اولین ابزار مورد نیاز سازمان برای شروع مهندسی همزمان عبارت است از:

الف. مدیریت کیفیت فراگیر و استاندارد ایزو ۹۰۰۰

ب. شبکه‌های کامپیوتری

ج. QFD

د. کلیه موارد

۳۴. در قانون مسئولیت در قبال محصول

الف. شاکی باید ثابت کند که محصول علت آسیب دیدگی وی بوده است

ب. نیازی نیست شاکی ثابت کند که علت آسیب دیدگی او محصول بوده است

ج. تولید کننده باید ثابت کند که علت آسیب دیدگی شاکی محصول نبوده است

د. اگر شاکی بتواند ثابت کند تا ۴۹ درصد علت آسیب دیدگی او به سبب محصول بوده کافی است

۳۵. فرض خطر در قانون مسئولیت در قبال محصول به چه معنی است؟

الف. تقسیم اشتباهات بین مصرف‌کننده و سازنده

ب. مصرف‌کننده خطر صدمه را پذیرفته و خسارت به وی پرداخت نمی‌شود

ج. استفاده نادرست از محصول را بیان می‌کند

د. الف و ج

۳۶. کدام یک از موارد زیر در مورد تبلیغات محصول صحیح است.

الف. بیان عبارت "محصول کاملاً ایمن است"

ب. بیان عبارت "این محصول ایمنی کاربر را تضمین می‌کند"

ج. بیان عبارت "ایمنی این محصول کاملاً تضمین شده است"

د. هیچکدام از عبارت‌های ذکر شده را نباید بکار برد

۳۷. کدام یک از ابزارهای زیر در دواير کنترل کیفیت بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد؟

الف. نمودار روابط و وابستگی بین عوامل

ب. نمودار کنترل و هیستوگرام

ج. نمودار پارتو و علت و معلول

د. نمودار پراکندگی و ماتریسی

۳۸. در مدل دایره کنترل کیفیت نیتا، پیامدهای استفاده از دواير کنترل کیفیت چگونه بیان گردیده‌اند؟

الف. پیامدهای نهایی

ب. پیامدهای اقتصادی

ج. پیامدهای سازمانی

د. ب و ج

۳۹. کدام یک از عوامل زیر جزو عوامل تسهیل‌کننده فعالیت‌های دایره کنترل کیفیت نیستند.

الف. گردش نوبت کاری

ب. پشتیبانی اداری

ج. مشاهده سودمندی فعالیت

د. نفوذ رهبر دایره

۴۰. مواردی که در TQM مطرح می‌شود ریشه در دارد.

الف. توسعه تجارت

ب. نهادینه شده فرهنگ کار

ج. آموزش TQM

د. توسعه ابزارهای TQM