

تعداد سؤال: ۱۵

زمان آزمون (دقیقه): ۹۰

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی: گرایش: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی و پروژه
کد درس: ۱۲۱۸۱۰۳ - ۱۲۱۸۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۱۱

* دانشجوی گرامی: لطفاً گزینه ۱ را در قسمت کد سری سؤال برگه پاسخنامه خود، علامت بزنید. بدیهی است، مسئولیت این امر برعهده شما خواهد بود.
** این آزمون نمره منفی ندارد.

۱. کدامیک از موارد ذیل جزء مفاهیم اصلی TQM نمی باشد؟

- الف. تمرکز بر مشتریان داخلی و خارجی
ج. مسئولیت اجتماعی شرکتها
ب. بهبود مستمر در فرایندها
د. رفتار با تامین کنندگان

۲. در بررسی عناصر کیفیت از دیدگاه TQM، نقش مدیر ----- می باشد؟

- الف. برنامه ریز
ب. کنترل گر
ج. تسهیل گر
د. تعیین کننده وظایف

۳. ثبات عملکرد در طول زمان، بیانگر ابعاد ----- از تعاریف کیفیت می باشد.

- الف. عملکرد
ب. تطابق
ج. خدمت
د. قابلیت اطمینان

۴. تمام روش هایی را که باید در راستای تهیه کالا و خدمات مورد نیاز استفاده شود، بیانگر ----- است.

- الف. مأموریت سازمان
ب. چشم انداز سازمان
ج. خط مشی کیفیت سازمان
د. اهداف سازمان

۵. جلب رضایت مشتریان در خدمات، حمل و نقل و توزیع، بیانگر یک بیانیه ----- است.

- الف. مأموریت سازمان
ب. چشم انداز سازمان
ج. خط مشی کیفیت سازمان
د. اهداف سازمان

۶. توجه به سلامت و امنیت عمومی، بیانگر کدامیک از ارزش های محوری مدل مالکوم بالدریچ است؟

- الف. گسترش فرهنگ همکاری و مشارکت
ب. احساس مسئولیت مشترک
ج. پاسخگویی در اسرع وقت
د. بهبود مستمر

۷. کدامیک از موارد ذیل بیان کننده عملکرد کالا نمی باشد؟

- الف. در دسترس بودن کالا
ب. قابلیت اطمینان کالا
ج. قابلیت نگهداری کالا
د. خدمات مربوط به کالا

۸. استراتژی سازمان های مشتری محور امروزی بر ----- متمرکز است؟

- الف. نگهداری مشتری
ب. جذب مشتری
ج. افزایش تولید
د. تنوع در محصولات

۹. در مدل کانو، جمله ذیل بیانگر کدام دسته از نیازهای مربوط به مشتریان است؟

"نیازهایی که اگر برآورده شوند، تغییری در رضایت مشتریان ایجاد نمی نماید و در صورت عدم برآورده سازی رضایت موجب شکایت مشتریان می گردد."

- الف. نیازهای عملکردی
ب. نیازهای اساسی
ج. نیازهای هیجان انگیز
د. نیاز عملکردی - اساسی

تعداد سؤال: ۱۵

زمان آزمون (دقیقه): ۹۰

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی: گرایش: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی و پروژه

کد درس: ۱۲۱۸۱۰۳ - ۱۲۱۸۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۱۱

۱۰. در هرم مزلو تامین امنیت، دستیابی مستقیم به ----- را منجر می‌گردد.
الف. تعلق اجتماعی ب. احترام ج. بقا د. خودشکوفایی
۱۱. دست برداشتن مدیریت ارشد از اختیارات، به مفهوم ----- می‌باشد؟
الف. تفویض اختیار ب. توانمندسازی ج. مشارکت د. تصمیم‌گیری
۱۲. روابط هماهنگ در اجزای تیم، بیان‌کننده کدام یک از مراحل تشکیل تیم است؟
الف. شکل‌گیری ب. توفان ج. هنجار د. اقدام
۱۳. دستیابی به سطوح عملکرد و کارایی بالاتر از وضعیت موجود، بیان‌کننده اهداف ----- از الگوی ژوران است.
الف. برنامه‌ریزی ب. کنترل ج. بهبود د. ارزیابی
۱۴. از ابزار پارتو در کدام یک از مراحل حل مساله استفاده می‌گردد؟
الف. تجزیه و تحلیل فرایند ب. شناسایی فرصت‌ها
ج. تعیین حوزه عمل د. بهبود مستمر
۱۵. از دیگرام علت و معلول، در راستای شناسایی ----- در فاز ----- استفاده می‌گردد.
الف. ایجاد تغییرات - تجزیه و تحلیل فرایند
ب. ریشه‌های غایی مساله - تجزیه و تحلیل فرایند
ج. ایجاد تغییرات - تعیین حوزه عمل
د. ریشه‌های غایی مساله - بهبود مستمر
۱۶. درک رضایت مشتریان نهایی توسط شرکا، بیانگر ----- در فرایند شراکت است.
الف. تعهد بلندمدت ب. اعتماد ج. بینش مشترک د. راه حل بُرد- بُرد
۱۷. در سیستم رده‌بندی تامین‌کننده، معمولاً بیشترین وزن را دارد.
الف. کیفیت ب. تحویل ج. خدمات د. قیمت
۱۸. تعداد عدم انطباق‌ها در خروجی، بیانگر کدام ویژگی در سیستم عملکرد یک فرایند است؟
الف. کمیت ب. صحت ج. کارکرد د. خدمت
۱۹. هزینه‌های تحقیقات بازاریابی، جزء کدام دسته از هزینه‌های کیفیت می‌باشد؟
الف. هزینه‌های پیشگیری ب. هزینه‌های ارزیابی
ج. هزینه‌های شکست داخلی د. هزینه‌های شکست خارجی
۲۰. کدام یک از موارد ذیل مربوط به نتایج کیفی در مدل مالکوم بالدریچ نمی‌باشد؟
الف. نتایج تامین‌کنندگان ب. نتایج خدمات پشتیبانی
ج. نتایج مشتری د. نتایج کیفی و عملیاتی سازمان

تعداد سوال: ۱۵۰

زمان آزمون (دقیقه): ۱۲۰

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی: گرایش: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی و پروژه
کد درس: ۱۲۱۸۱۰۳ - ۱۲۱۸۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۱۱

۲۱. ایزو ۹۰۰۱-۹۰۰۲-۹۰۰۳ الگویی برای تضمین کیفیت در و و است.

- الف. (آزمون و بازرسی) / (طراحی- توسعه- تولید- نصب و خدمت‌دهی) / (تولید و نصب).
ب. (طراحی- توسعه- تولید- نصب و خدمت‌دهی) / (تولید و نصب). / (آزمون و بازرسی)
ج. (تولید و نصب) / (آزمون و بازرسی) / (طراحی- توسعه- تولید- نصب و خدمت‌دهی)
د. (تولید و نصب) / (طراحی- توسعه- تولید- نصب و خدمت‌دهی) / (آزمون و بازرسی)

۲۲. هرم مستندات در ایزو ۹۰۰۱، از بالا به پایین، شامل چه مواردی است؟

- الف. خط‌مشی - رویه‌ها - دستورالعمل‌های کاری - سوابق
ب. دستورالعمل‌های کاری - سوابق - خط‌مشی - رویه‌ها
ج. سوابق - خط‌مشی - رویه‌ها - دستورالعمل‌های کاری
د. رویه‌ها - خط‌مشی - سوابق - دستورالعمل‌های کاری

۲۳. در استاندارد ایزو ۹۰۰۰، تاکید ممیزی داخلی بر روی چه موضوعی است؟

- الف. تضمین عملکرد سیستم کیفیت بر مبنای برنامه و ایجاد فرصت برای بهبود آن
ب. آمادگی برای ممیزی سیستم جهت اخذ گواهینامه
ج. بازرسی قطعات و محصولات در حین فرایند
د. ارزیابی محصولات در نزد مشتریان

۲۴. هنگامی که گردآوری اطلاعات مشکل باشد، استفاده از کدام نوع الگوبرداری توصیه می‌گردد؟

- الف. رقابتی ب. فرایندی ج. داخلی د. فرآیندی - داخلی

۲۵. تاکید ابزار گسترش کارکرد کیفیت بر روی کدامیک از موضوعات ذیل است؟

- الف. استقرار یک سیستم آماری برای بهبود کیفیت
ب. یک سیستم شناسایی مشتریان داخلی فرایند
ج. شناسایی نیازمندی‌های مشتری و تبدیل استفاده از آن‌ها در خدمات پس از فروش
د. شناسایی نیازمندی‌های مشتری و تبدیل آن‌ها به مشخصات فنی و فرایند

۲۶. تمرکز ندای مشتری در گسترش کارکرد کیفیت، بیشتر روی چه موضوعی است؟

- الف. شناسایی مشتریان ب. سیستم دریافت شکایات مشتریان
ج. نیازمندی‌ها و انتظارات مشتریان د. دسته‌بندی و طبقه‌بندی مشتریان

۲۷. خانه کیفیت در گسترش کارکرد کیفیت چه نقشی دارد؟

- الف. ندای مشتری را به نیازمندی‌های طراحی تبدیل می‌کند
ب. ایجاد یک سیستم تحلیل آماری نیازمندی‌های مشتری
ج. نتایج طراحی را به فرایند تولید تبدیل می‌کند
د. ایجاد یک سیستم منظم تحلیل کیفیت محصول

تعداد سوال: ۱۵۰

زمان آزمون (دقیقه): ۱۲۰

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری
رشته تحصیلی: گرایش: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی و پروژه
کد درس: ۱۲۱۸۱۰۳ - ۱۲۱۸۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۱۱

۲۸. فرایند کامل QFD به ترتیب عبارت است از:

- الف. طرح ریزی محصول - طرح ریزی فرایند - طرح ریزی تولید - توسعه قطعه
- ب. توسعه قطعه - طرح ریزی فرایند - طرح ریزی تولید - طرح ریزی محصول
- ج. طرح ریزی تولید - طرح ریزی محصول - توسعه قطعه - طرح ریزی فرایند
- د. طرح ریزی محصول - توسعه قطعه - طرح ریزی فرایند - طرح ریزی تولید

۲۹. کدامیک از جملات زیر راجع به مهندسی همزمان صحیح است؟

- الف. مهندسی همزمان روشی است برای ایجاد هماهنگی بین تیم‌های مختلف بهبود کیفیت.
- ب. مهندسی همزمان برای رسیدن به بهترین طراحی به آزمون‌های چندگانه بر روی محصول نیاز دارد و در یک مرحله انجام می‌شود.

ج. در مهندسی همزمان فعالیت‌های طراحی محصول و طراحی فرایند بصورت متوالی انجام می‌گردند.

د. مهندسی همزمان روشی است که در آن با استفاده از تیم‌های چند تخصصی، می‌توان تفکر مفهومی، طراحی محصول و برنامه‌ریزی تولید را همزمان انجام داد.

۳۰. تابع زیان کیفیت در مهندسی کیفیت تاگوچی، چه هزینه‌هایی را در بر می‌گیرد؟

- الف. هزینه اقلام معیوب تولید شده
- ب. هزینه خرابی‌های داخلی
- ج. هزینه تغییرپذیری مشخصات محصول
- د. هزینه خدمات پس از فروش

۳۱. طبق نظریه مهندسی کیفیت تاگوچی، کدامیک از جملات ذیل صحیح است؟

- الف. تولیدکننده در ارتباط با محصولات داخل حدود پذیرش، هم زیانی متحمل خواهد شد.
- ب. تولیدکننده در ارتباط با محصولات داخل حدود پذیرش، هیچ زیانی متحمل نخواهد شد.
- ج. زیان معرفی شده در این نظریه برابر با زیان وارده به مشتری می‌باشد.
- د. زیان معرفی شده در این نظریه برابر با زیان تولید کننده می‌باشد.

۳۲. کانون توجه نظریه مسئولیت محض، در قانون مسئولیت در قبال محصول، چیست؟

- الف. بی‌توجهی تولید کننده
- ب. بازپس‌گیری محصولات
- ج. معیوب بودن محصول
- د. ضمانت نامه‌ها

۳۳. جریان ارتباطات در مهندسی همزمان به چه صورت است؟

- الف. سلسله مراتبی
- ب. موازی
- ج. افقی
- د. سلسله‌مراتبی و موازی

۳۴. از دیدگاه مدیران، مهم‌ترین نتیجه حاصل از فعالیت یک دایره کیفی ----- است.

- الف. ارتقای میزان اطلاع از مسایل
- ب. فعال‌سازی فضای کار
- ج. بهبود در روابط انسانی
- د. بهبود کیفیت

۳۵. جهت نهادینه‌شدن TQM، استفاده از کدام موارد ذیل، در اولویت قرار دارد؟

- الف. استفاده از ابزارهای کیفی
- ب. حمایت مدیریت ارشد
- ج. نهادینه‌شدن فرهنگ کار
- د. کارایی و اثر بخشی فرآیند ها

تعداد سؤال: ۵

زمان آزمون (دقیقه): تست

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی: گرایش: مهندسی صنایع - مهندسی مدیریت اجرایی و پروژه

کد درس: ۱۲۱۸۱۰۳ - ۱۲۱۸۱۱۳ - ۱۲۱۸۱۱۱

۳۶. نقص در طراحی و تولید و همچنین عمل نکردن به ضمانت نامه بیانگر است .

الف. قانون ایمنی محصول

ب. قانون مسئولیت اجتماعی

ج. عدم توجه به خواسته های مشتریان

د. قانون مسئولیت در قبال محصول

۳۷. هدف از مدل مالکوم بالدریچ چیست؟

الف. برنامه‌ای برای بهبود مستمر فرایند

ج. مقایسه عملکرد سازمان‌ها با بهترین‌ها

ب. سیستمی برای سنجش دقیق بهبودها

د. حرکت به سوی تعالی سازمانی

۳۸. شماره‌گذاری بر اقلام اساسی و کالاهای تمام‌شده، بیانگر کدامیک از بندهای استاندارد ایزو است؟

الف. کنترل محصول

ب. شناسایی و ردیابی محصول

ج. کنترل فرایند

د. بازرسی و آزمون

۳۹. کدامیک از مفاهیم ذیل، بیان‌کننده تعریفی دقیق و جامع از الگوبرداری می‌باشد؟

الف. یک استراتژی و فلسفه تجاری است

ب. ابزاری برای بهسازی است.

ج. روشی سیستماتیک برای سنجش فعالیت‌های یک شرکت در برابر تجارب بهترین شرکت‌ها

د. روش تقریبی و فاقد ابتکار است

۴۰. اولین سود حاصل از پیاده‌سازی مهندسی همزمان ----- است.

الف. توسعه و پیشرفت سریع محصول

ب. ورود محصول به بازار

ج. تغییرات کمتر مهندسی

د. افزایش بهره‌وری