

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

منبع: --

پیامبر اعظم (ص): روزه سپر آتش جهنم است.

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. کدام یک از موارد زیر جزو فلسفه ی دمینگ نیست؟

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

۳. کدام یک از عناوین زیر جزو مثلث ژوران نیست؟

الف. طرح ریزی کیفیت  
ج. بهبود کیفیت  
ب. کنترل کیفیت  
د. ارزیابی کیفیت

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

الف. شکاف تشخیص  
ج. شکاف عملیات ها  
ب. شکاف طراحی  
د. شکاف آگاهی و برک

۵. راه حل طرح ریزی کیفیت برای پوشاندن شکاف طراحی چیست؟

الف. توسعه ی فرایند  
ج. تعیین مشتریان  
ب. توسعه ی محصول  
د. توسعه ی کنترل ها

۶. "تمامی فعالیت هایی را در بر می گیرد که برای برنامه ریزی برای کیفیت و برآورده کردن اهداف کیفیت در یک سازمان لازم

است" تعریف کدام یک از موارد زیر است؟

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

۷. "افزایش کارایی و اثربخشی فرایندها و همچنین افزایش سطح برآورده کردن نیازمندی های کیفیت در محصول" تعریف کدام یک

از موارد زیر است؟

الف. فلسفه ی کیفیت ب. برنامه ریزی کیفیت ج. کنترل کیفیت د. بهبود کیفیت

۸. کدام یک از جمله های زیر در تعریف آقای هیل از TQM وجود ندارد؟

الف. فلسفه، نظم و ترتیب تجاری از مدیریت است

ب. برنامه ریزی و بهبود را در کل سازمان پیگیری می کند

ج. تعهد مدیریت، بهبود مستمر و مشارکت کارکنان سه رکن اساسی در TQM است

د. توجه به حاشیه ی سود، افزایش سرمایه گذاری و تعداد تولید سه اصل واقعی در TQM است

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

منبع: --

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. کدام‌یک 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 بهره وری

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

زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

منبع: --

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

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 صحیح است.

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

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

**زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: — دقیقه**

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ❁

**گُد سِرِی سَوَال: یِک (۱)**

## استفاده از: --

**مجاز است.**

**منبع: --**

۲۳. کدامیک از موارد زیر جزء 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. گوبرداری داخلی      ب. گوبرداری خارجی      ج. گوبرداری رقابتی      د. گوبرداری فرایندی

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

الف. استفاده‌ی درست از گوبرداری

ج. الف و ب صحیح است. د. استفاده از الگوبرداری به عنوان تنها ابزار بهبود

۲۷. در کدام یک از انواع الگوبرداری جمع‌آوری اطلاعات مشکل است؟

الف. الگوبرداری فرایندی

ج. الگوبرداری داخلی

۲۸. کدام مورد جزء منابع اصلی جمع آوری اطلاعات برای تیم‌های پروژه‌ی الگو برداری 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. کاپیزن      ج. نگهداری      د. شامل همه‌ی موارد می‌شود

۳۱. ائتلافی که به دلیل عدم تعادل در خط، کمبود قطعات و یا از کارافتادن دستگاه رخ می‌دهد چه نوع ائتلافی است؟

الف. اتلاف ناشی از فرایندهای ناقص  
ب. اتلاف ناشی از لزوم تعمیر و یا بازسازی محصول

ج. ائتلاف ناشی از نقل و انتقال

۳۲. کدام یک از موارد زیر با ارزش است؟

الف. مودا      ب. موری      ج. مورا      د. هر سه فاقد ارزش هستند

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کُد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

منبع: --

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 محدوده‌ی 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؟

$$\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} \quad \text{الف.}$$

$$\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} + \sigma^2_p \quad \text{ب.}$$

$$\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} + \sigma^2_{component} \quad \text{ج.}$$

$$\sigma^2_{Reproducibility} = \sigma^2_o + \sigma^2_{op} - \sigma^2_{R\&R} \quad \text{د.}$$

۳۷. در شش سیگما DAMIC به چه معنی است؟

الف. تحلیل، آنالیز، اندازه‌گیری، تعریف، کنترل

ب. تعریف، اندازه‌گیری، آنالیز، بهبود، کنترل

ج. تحلیل، آنالیز، اندازه‌گیری، بهبود، کنترل

د. تحلیل، اندازه‌گیری، آنالیز، بهبود، کنترل

۳۸. CTQ چیست؟

الف. صدای مشتری

ب. مشخصه‌های مهم از دید کارشناسان کیفیت

ج. سطوح فعلی فرایند برای نیازمندی‌های مدیریت

د. مشخصه‌های بحرانی کیفیت

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

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

زمان آزمون: تستی: ۷۰ تشریحی: -- دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

کُد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: -- مجاز است. منبع: --

۳۹. پوکایوکه یعنی . . . . .

الف. خطاناپذیر ساختن

ب. جلوگیری از رخداد عیب

د. همه‌ی موارد

ج. احتمال رخداد عیب را از بین بردن

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

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

ج.  $\frac{O \downarrow}{I \uparrow}$

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

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