

تنها با یاد اوست که دل‌ها آرام می‌گیرد.

۱. کدام گزینه از ابعاد مختلف و رایج کیفیت می‌باشد؟
الف عملکرد، قابلیت اطمینان، انطباق با استاندارد
ب. کارکرد، قابلیت تغییر پذیری، قابلیت دوام
ج. عملکرد، تطابق، زیبایی
د. ویژگیها، زیبایی، اندازه
۲. تعریف کیفیت به صورت شایستگی جهت استفاده را چه کسی ارائه کرد؟
الف. ژوران
ب. گاروین
ج. دمینگ
د. کرازبی
۳. کدام گزینه در خصوص انواع شکاف کیفیت کامل‌تر است؟
الف. تشخیص، فرایند، طراحی، عملیات
ب. تشخیص، فرایند، عملیات، آگاهی، طراحی
ج. آگاهی، درک، فرایند، تشخیص
د. تشخیص، فرایند، درک و آگاهی، عملیات
۴. کدام گزینه از بخش‌های اصلی مدیریت کیفیت نمی‌باشد؟
الف. بهبود کیفیت
ب. تضمین کیفیت
ج. برنامه ریزی کیفیت
د. اندازه گیری کیفیت
۵. تمامی فعالیتهای برنامه‌ریزی شده و سیستماتیک تعریف شده در سیستم کیفیت که برای اثبات تطابق محصولات یا خدمات با نیازمندیهای کیفی بکار می‌رود عبارت است از:
الف. تضمین کیفیت
ب. کنترل کیفیت
ج. مدیریت کیفیت
د. برنامه ریزی کیفیت
۶. کدامیک از گزینه‌های زیر از معیارهای SMART می‌باشد؟
الف. مشخص بودن، قابل بررسی
ب. قابل بررسی، قابل اندازه‌گیری
ج. قابل تشخیص، قابل اجرا
د. قابل اندازه‌گیری، قابل تخصیص
۷. از مهمترین اهداف TQM نمی‌باشد؟
الف. افزایش بهروری، کاهش هزینه‌ها
ب. کاهش زمان تحویل، توسعه بازار فروش
ج. تضمین کیفیت، کاهش زمان تحویل
د. چابکی، مشتری مداری
۸. ANSI و DIN و BSI به ترتیب از راست به چپ نام اختصاری موسسه استاندارد چه کشوری است؟
الف. آمریکا، بریتانیا، آلمان
ب. انگلیس، آلمان، آمریکا
ج. آمریکا، آلمان، انگلیس
د. انگلیس، آمریکا، انگلیس
۹. الزامات مستند سازی سیستم مدیریت کیفیت کدام است؟
الف. آئین نامه مدیریت مشتری
ب. اساسنامه سازمان و شرکت
ج. منشور اخلاقی و فرآیند جذب مشتری
د. نظام‌نامه کیفیت، روشهای اجرایی مستند

۱۰. اندازه گیری و تحلیل یکی از مراحل اصلی کدام چرخه است؟

- الف. چرخه بهره‌وری
ب. چرخه بهبود
ج. چرخه دمینگ
د. چرخه پایش و اندازه گیری (کنترل)

۱۱. کدام یک از موارد زیر در مورد $EFQM$ صحیح است؟

- الف. ۸ معیار اصلی، ۳۴ فرعی، ۱۰۰۰ امتیاز
ب. ۹ معیار اصلی، ۳۲ فرعی، ۱۰۰۰ امتیاز
ج. ۵ معیار اول توانمند سازی‌ها و ۴ معیار دوم عملکرد
د. ۹ معیار اصلی، ۳۲ معیار فرعی، ۱۰۰ امتیاز

۱۲. $RADAR$ چیست؟

- الف. روشی است به موازات $EFQM$
ب. معیار توانمندسازی سازمان است.
ج. معیارها فرعی QC می‌باشد.
د. روش تعیین امتیازدهی است.

۱۳. کدام گزینه معیارهای اصلی $EFQM$ را کامل‌تر بیان می‌نماید؟

- الف. کارکنان، رهبری، نتایج کلیدی عملکرد
ب. استراتژی، رهبری، نتایج
ج. مشارکت، فرایندها، نتایج، منابع، کارکنان
د. نتایج، منابع، کارکنان، عملکرد

۱۴. حد نصاب لازم برای اخذگواهی اهتمام و تندیس سیمین به ترتیب کدام است؟

- الف. حداقل ۶۰۰ امتیاز
ب. ۶۰۰-۲۰۰
ج. ۸۰۰-۲۰۰
د. ۴۰۰-۲۰۰

۱۵. QFD چیست، مبنا و اساس آن به چه بر می‌گردد و هدف آن چیست؟

- الف. ابزار کیفیتی، ساختار ماتریسی، افزایش فروش از طریق رضایت مشتری
ب. ابزار کیفیتی پیشرفته است، جداول ماتریسی، افزایش کیفیت از طریق رضایت مشتری
ج. ابزار کیفیتی پیشرفته، جداول کیفیت، افزایش سهم بازار از طریق رضایت مشتری
د. ابزار کیفیتی، ماتریس کیفیت، افزایش سهم بازار از طریق رضایت مشتری
۱۶. براساس مدل کانو الزامات و نیازهای مشتری به چند دسته تقسیم می‌شود؟

- الف. ۳ دسته - اساسی، عملکردی، انگیزشی
ب. ۲ دسته - اساسی، انگیزشی
ج. ۳ دسته - اساسی، عمومی، کارکردی
د. ۲ دسته - اساسی، عملکردی

۱۷. کدام گزینه در خصوص خانه کیفیت نادرست است؟

الف. ابزار اولیه برنامه ریزی QFD

ب. مبدل صدای مشتری به احتیاجات طراحی

ج. مترجم خواسته های کیفی محصول به الزامات کمی

د. در خانه کیفیت رابطه ای بین $Whats$ و $Hows$ وجود ندارد.

۱۸. مرحله اول و آخر ساخت خانه کیفیت چیست؟

الف. لیست کردن فعالیت ها، ارزیابی رقبا

ب. لیست کردن توضیحات فنی، ارزیابی رقبا

ج. لیست کردن نیازهای مشتری، تعیین مقادیر هدف برای خصوصیات فنی

د. ارزیابی رقبا، تعیین مقادیر هدف برای خصوصیات فنی

۱۹. ۴ فاز اصلی نگرش چهار مرحله ای QFD به ترتیب کدام است؟

الف. برنامه ریزی، توسعه قطعه، طرح ریزی فرایند، طرح ریزی تولید

ب. طراحی، برنامه ریزی، طرح ریزی تولید، فرایند

ج. برنامه ریزی، طراحی، طرح ریزی تولید، طرح ریزی فرایند

د. برنامه ریزی، طراحی، طراحی فرایند، طرح ریزی تولید

۲۰. کدام تعریف در خصوص $FMEA$ صحیح نمی باشد؟

الف. روشی سیستماتیک جهت پیشگیری از وقوع خطا است

ب. یک اقدام کنشی است

ج. تکنیک پیشگیری قبل از وقوع است

د. عیب یابی بر اساس توقعات مشتری با هزینه بیشتر

۲۱. کدام گزینه جزء انواع $FMFA$ نیست؟

الف. $FMFA$ سیستم

ب. $FMFA$ طراحی

ج. $FMFA$ ماشین آلات

۲۲. کدام گزینه در خصوص RPN نادرست است؟

الف. اولویت بندی خرابی ها را نشان می دهد

ب. تشخیص \times وقوع \times شدت = RPN

ج. $1 < RPN < 1000$



دانشگاه گیلان
مرکز آزمون

۲۳. انواع الگو برداری کدامند؟

- الف. ۴ نوع - داخلی، خارجی، رقابتی، فرایندی
ب. ۳ نوع - داخلی، رقابتی، فرایندی
ج. ۴ نوع - فرایندی، داخلی، خارجی، سیاستی
د. ۳ نوع - خارجی، رقابتی، فرایندی

۲۴. فرایندها به چند دسته تقسیم می‌شوند، نام ببرید؟

- الف. ۳ دسته، مشتری گرا - اصلی - مدیریتی
ب. ۴ دسته، اصلی - مدیریتی - پشتیبانی - مشتری گرا
ج. ۳ دسته، اصلی یا مشتری گرا - پشتیبانی - مدیریتی
د. ۴ دسته، اصلی - مشتری گرا - سیستمی - مدیریتی - فرایندی

۲۵. آسان‌ترین نوع الگو برداری کدام است و کدام نوع الگو برداری با استفاده از اطلاعات مربوط به رقبا ی مستقیم صورت می‌گیرد و کدام نوع الگو برداری را عملیاتی یا عمومی هم می‌نامند؟

- الف. رقابتی - داخلی - فرایندی
ب. رقابتی - عمومی - فرایندی
ج. داخلی - رقابتی - فرایندی
د. فرایندی - رقابت - داخلی

۲۶. چهار منبع اصلی اطلاعات برای تیم‌های پروژه الگو برداری کدام است؟

- الف. تبادل مستقیم، اشخاص ثالث، بازدید از محل، مصاحبه
ب. تبادل مستقیم، اشخاص ثالث، بازدید از محل، پرسشنامه
ج. تبادل مستقیم، تحقیقات کتابخانه‌ای، بازدید از محل، اشخاص ثالث
د. تبادل مستقیم، اشخاص ثالث، بازدید از محل، مستندات

۲۷. کدام فرایندها از فرایندهای اصلی سازمان هستند و موجب شکل‌گیری محصول یا خدمت می‌شوند و ایجاد ارزش افزوده می‌نمایند؟

- الف. COP مشتری گرا
ب. SOP پشتیبان
ج. MOP مدیریتی
د. DOP

۲۸. کدام یک از گزینه‌های زیر از دلایل مقاومت در مقابل تغییر نمی‌باشد؟

- الف. ترس از پیامد احتمالی
ب. آگاهی از نیاز به تغییرات
ج. اطمینان از وضع موجود
د. عدم تمرکز و حمایت مدیریت

۲۹. یکی از روش‌های انتخاب موضوعات الگو برداری چیست؟

- الف. TQM
ب. SWOT
ج. AHP
د. MOP



دانشگاه گیلان
مرکز آزمون

برای دانلود پاسخنامه سوالات به سایت همیار دانشجو مراجعه کنید مرجع نمونه سوالات پیام نور

همیار دانشجو

کارشناسی (سنتی و تجمیع) - جبرانی ارشد

hdaneshjoo.ir

نام درس: مدیریت کیفیت و بهروری

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

مهندسی مدیریت اجرایی (تجمیع: ۱۲۱۸۱۱۳)

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: --

مجاز است.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: --

۳۰. تفاوت چرخه PDCA بهبود دمینگ و SDCA (استاندارد سازی - اقدام - ممیزی - اجرا) چیست؟

الف. PDCA بهبود مستمر فرآیندها، SDCA ثبات فرآیندها

ب. PDCA بهبود فرآیندها، SDCA ثبات فرآیندهای جاری

ج. PDCA ثبات فرآیندهای جاری، SDCA بهبود مستمر فرآیندها

د. PDCA بهبود فرآیندها، SDCA ثبات فرآیندها

۳۱. آن دسته از فعالیتهای که برای تکمیل و بهبود سطح کیفی لازمند چه نام دارند؟

الف. مودا ب. موری ج. مورا د. گمبا

۳۲. کدام گزینه در خصوص اقدام اساسی در اجرای عملی کایزن نادرست است؟

الف. فعالیتهای مودا حذف شوند.

ب. فعالیتهای موری با یکدیگر تلفیق شوند.

ج. فعالیتهای مورا به فعالیتهای سازمان اضافه شوند.

د. جلوگیری از اتلاف

۳۳. کدام گزینه در خصوص سه بخش فعالیت اصلی شرکت برای کسب سود صحیح نمی باشد؟

الف. تولید ب. فروش ج. توسعه یافتگی د. موجودی

۳۴. کدام گزینه صحیح است؟

الف دقت به دو جزء تکرار پذیری و تکثیر پذیری تقسیم نمی شود.

ب. صحت عبارت است از درجه نزدیکی بین میانگین و مقدار واقعی مشخص

ج. تغییر پذیری به دو جزء تکرار پذیری و تکثیر پذیری تقسیم می شود.

د. توزیع در سیستمهای مختلف اندازه گیری خطی است.

۳۵. کدام یک از اهداف اصلی شش سیگما نمی باشد؟

الف. افزایش رضایت مشتری ب. کاهش تعداد نقصها

ج. کاهش هزینه د. کاهش زمان انجام فعالیت

۳۶. ابزارهای رایج در فاز اندازه گیری شش سیگما را نام ببرید؟

الف. نمونه گیری - الگو گیری - پارتو - هیستوگرام

ب. نمونه گیری - الگو گیری - پارتو - نمودار گانت

ج. نمونه گیری - الگو گیری - پارتو - نقشه فرآیند - نمودار علت و معلول

د. نمونه گیری - الگو گیری - پارتو

hdaneshjoo.ir



دانشگاه گیلان
مرکز آزمون

برای دانلود پاسخنامه سوالات به سایت همیار دانشجو مراجعه کنید مرجع نمونه سوالات پیام نور

همیار دانشجو

کارشناسی (سنتی و تجمیع) - جبرانی ارشد

hdaneshjoo.ir

نام درس: مدیریت کیفیت و بهروری

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

مهندسی مدیریت اجرایی (تجمیع: ۱۲۱۸۱۱۳)

کد سری سؤال: یک (۱) استفاده از: --

مجاز است.

زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: --

۳۷. کدام گزینه صحیح است؟

الف. نمودار استخوان ماهی ارتباط مشخصه‌های کیفی را نشان می‌دهد.

ب. نمودار استخوان ماهی ارتباط مشخصه‌های کمی را نشان می‌دهد.

ج. نمودار کنترل، ابزاری برای شناسایی انحرافات نمی‌باشد.

د. نمودار کنترل، ابزاری برای بهبود کیفیت نمی‌باشد.

۳۸. در کدام بازرسی از ابزارهای کم هزینه پوکایوکه برای بازرسی اتوماتیک خطاها استفاده می‌شود؟

الف. منشأ ب. صد در صدی ج. اقدام فوری د. سیستمی

۳۹. کدامیک از موارد زیر منجر به بهبود بهره وری نمی‌شود؟

الف. $\frac{o \downarrow}{I \downarrow \downarrow}$ ب. $\frac{o \rightarrow}{I \downarrow}$ ج. $\frac{o \uparrow}{I \uparrow}$ د. $\frac{o \uparrow \uparrow}{I \uparrow}$

۴۰. کدام گزینه صحیح نمی‌باشد؟

الف. بهبود کارایی بهره وری را تضمین می‌کند

ب. بهره وری = اثر بخشی + کارایی

ج. اثر بخشی = انجام کار درست

د. کارایی = انجام درست کار

hdaneshjoo.ir