

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

—

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: —

مجاز است.

امام علی^(ع): برتری مردم به یکدیگر، به دانش‌ها و خردهاست؛ نه به ثروت‌ها و تبارها.

۱. کدام گزینه جزو شش مفهوم اصلی در پیاده سازی TQM می باشد؟

الف. افزایش سرعت فرآیندها

ب. کاهش هزینه های فرآیندی

ج. استقرار سیستم سنجش عملکرد فعالیت ها

د. کاهش میزان مصرف مواد اولیه

۲. واژه "کیفیت" به معنی نسبت می باشد؟

الف. عملکرد به هزینه ها

ج. ستاده ها به داده ها

د. عملکرد به انتظارات

۳. کدام گزینه جزو اصول فلسفه دمی‌نگ می باشد؟

الف. رفتار با تامین کنندگان همانند رفتار با شرکا

ب. تمرکز بر کاهش هزینه ها

ج. تعلیم و برقراری رهبری

د. بکارگیری فلسفه های قدیمی

۴. منظور از "بینش سازمانی" چیست؟

الف. فلسفه وجودی سازمان

ب. جایگاه سازمان در ۲ تا ۵ سال آینده

ج. آرمان سازمان

د. جایگاه سازمان در ۵ تا ۱۰ سال آینده

۵. کدام مورد جزو بیانیه های کیفیت یک سازمان می باشد؟

الف. بیانیه ارزش های بنیادی

ب. بیانیه مأموریت سازمان

ج. بیانیه سیاست های سازمان

د. بیانیه مقررات سازمان

۶. کدام گزینه جزو گام های اصلی در برنامه ریزی استراتژیک است؟

الف. برطرف نمودن شکاف ها

ب. رهبری

ج. سازماندهی

د. کنترل

۷. بر طبق نظر "جامعه کنترل کیفیت آمریکا" کدام گزینه جزو مهم ترین عوامل تاثیرگذار بر مشتریان در انتخاب و خرید کالا و یا خدمات می باشد؟

الف. تبلیغات مداوم کالا

ب. اعتبار موسسه ی تولیدکننده کالا

ج. ضرورت شناخت مشتری

د. طبقه بندی نیازهای مشتریان

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

—

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: —

مجاز است.

۸. منظور از "قابلیت اطمینان کالا" چیست؟

الف. اینکه کالا در موارد لزوم قابل استفاده‌ی مؤثر باشد.

ب. اینکه در شرایط نسبتاً آسان و قابل دسترس بتوان از کالا نگهداری کرد.

ج. اینکه کالا در زمانی معین عاری از خطاهای عملیاتی باشد.

د. یک کالا به محض خرید قابل استفاده باشد.

۹. مهم‌ترین نکته در عملکرد یک کالا:

الف. سهولت و مناسب بودن آن در هنگام استفاده است.

ب. ارایه کالا با قیمت مناسب است.

ج. ارایه کالا با بسته‌بندی مناسب است.

د. کالا دارای ضمانتنامه باشد.

۱۰. جدیدترین و بهترین راه برای کشف خواسته‌های مشتریان کدام است؟

الف. مدل دمنینگ

ب. مدل تاگوچی

ج. روش‌های DOE

د. روش QFD

۱۱. کدام نظریه از تمام نظریه‌های موجود در مورد «انگیزش» معروف‌تر است؟

الف. نظریه تاگوچی

ب. نظریه مزلو

ج. نظریه کاتو

د. نظریه ژوران

۱۲. کدام گزینه جزو چهار مرحله اصلی در فرآیند تشکیل تیم است؟

الف. مرحله الهام

ب. مرحله پالایش

ج. مرحله اقدام

د. مرحله تمرکز زدایی

۱۳. منظور از مرحله‌ی "هنجار" در فرآیند تشکیل تیم چیست؟

الف. دوره شناخت افراد تیم

ب. مرحله‌ای که در تیم هم‌چشمی و رقابت وجود دارد.

ج. مرحله‌ای که روابط هماهنگ و خوبی بین افراد تیم برقرار است.

د. مرحله‌ای که تصمیمات مؤثر در آن گرفته می‌شود.

۱۴. کدام گزینه درست است؟

الف. ارزیابی عملکرد یکی از وظایف ناخوشایند سرپرستان است.

ب. ارزیابی عملکرد می‌تواند هم برای تیم هم برای شخص صورت پذیرد.

ج. کارکنان هرگز نباید در فرآیند پاداش دخالت داده شوند.

د. کارکنان هرگز نباید در فرآیند ارزیابی عملکرد دخالت داده شوند.

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

—

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: —

مجاز است.

۱۵. تیم های چندتخصصی معمولاً چند درصد تعداد کل تیم ها را تشکیل می دهند؟

الف. ۷۵ درصد ب. ۶۰ درصد ج. ۸۵ درصد د. ۵۵ درصد

۱۶. کدام گزینه جزو بخش های بهبود فرآیند در نظریه ژوران است؟

الف. سازماندهی ب. هدایت ج. کنترل د. توزیع

۱۷. کدام گزینه جزو فنون کنترل آماری فرآیند است؟

الف. نمودارهای علت و معلول ب. مهندسی همزمان ج. مهندسی مجدد د. نمودار کانو

۱۸. "کایزن" به چه معنی است؟

الف. فلسفه ایجاد بهبود با روش های غیر معمول

ب. فلسفه ایجاد بهبود مستمر در مقیاس کوچک جهت کارآتر و اثربخش کردن فرآیند

ج. فلسفه ایجاد بهبود با روش های هزینه بر و پیچیده

د. فلسفه ایجاد بهبود با نوآوری سریع

۱۹. کدام گزینه درست است؟

الف. در فرآیند طوفان ذهنی، تنها ایده های مهم مطرح می شوند و کیفیت ایده ها مورد قضاوت و انتقاد قرار می گیرد.

ب. نوع سوم خلاقیت ها که بر اساس اصلاح فرآیند موجود انجام می شوند، به شدت به الگو برداری وابسته هستند.

ج. فلسفه تاگوچی بر دو باور استوار است: کاهش تنوع دو محصول استراتژی، توسعه مناسب در کاهش تنوع محصول

د. فهرست مواد (BOM) از انواع اطلاعات کیفی می باشد.

۲۰. اولین قدم در تجزیه و تحلیل فرآیند جاری چیست؟

الف. شناسایی مساله ب. تهیه نمودار جریان کار ج. ایجاد تغییرات د. بهبود مستمر

۲۱. کدام گزینه جزو سه عنصر کلیدی در یک رابطه شراکت است؟

الف. انتخاب منبع ب. داشتن اطلاعات تجاری ج. تعهد بلندمدت د. تعیین اهداف

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

—

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: —

مجاز است.

۲۲. کدام گزینه درست است؟

الف. در حالت استفاده از منبع یگانه سازمان مجبور است تنها از یک تامین کننده استفاده کند.

ب. استفاده از منبع یگانه‌ی تامین به سازمان ها اجازه می دهد تا تعداد تامین کنندگان را به صورت منطقی کاهش دهند.

ج. استفاده از منبع منحصر به فرد به معنی استفاده از دو یا بیشتر تامین کننده برای یک قلم کالا است.

د. جلوگیری از قطع شدن تامین کالا در اثر اعتصابات و رویداد های زیانبار از مزایای استفاده از منابع یگانه می باشد.

۲۳. کدام گزینه جزو اهداف یک سیستم رده بندی تامین کننده می باشد؟

الف. به دست آوردن برآوردی کلی از عملکرد تامین کننده ب. تخمین هزینه ها

ج. تخمین منابع د. گسترش رابطه ی میان کارکنان و تامین کنندگان

۲۴. منظور از اعمال "دقت" به عنوان یکی از ویژگی های سنجش عملکرد یک فرایند یا فعالیت ویژه چیست؟

الف. اینکه آیا خروجی همان طور که معین شده عمل می کند؟

ب. اینکه محصول یا خدمت چطور به نظر می رسد؟

ج. این ویژگی ، تعداد عدم انطباق ها در خروجی را می سنجد.

د. تعداد واحدهایی که یک فرآیند تولیدی یا تجاری تولید می کند.

۲۵. کدام ویژگی از ویژگیهای سنجش عملکرد یک فرآیند یا فعالیت ویژه می تواند به این سوال که "آیا خروجی همان طور که معین شده

عمل می کند یا خیر؟" پاسخ دهد؟

الف. زیبایی سنجی ب. کارکرد ج. صحت د. خدمت

۲۶. "هزینه ضمانت نامه ها" جزو کدام دسته از هزینه های کیفیتی قرار می گیرند؟

الف. دسته هزینه ی ارزیابی ب. دسته هزینه ی پیشگیری

ج. دسته هزینه ی شکست خارجی د. دسته هزینه ی شکست داخلی

۲۷. اولین ردیف مستندسازی کیفیتی چیست؟

الف. نظام نامه خط مشی ب. تدوین رویه ها

ج. تدوین دستورالعمل های کاری د. تنظیم مدارک

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —
زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه
آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری
رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

مجاز است.

استفاده از: —

کد سری سؤال: یک (۱)

۲۸. کدام گزینه درست است؟

الف. ایزو ۹۰۰۱ دارای ۳۰ عنصر است.

ب. تعداد عناصر ایزو ۹۰۰۲ از تعداد عناصر ایزو ۹۰۰۱ کمتر است.

ج. ایزو ۹۰۰۳ یک سیستم کنترل کیفیت است

د. ایزو ۹۰۰۳ به معنی "عناصر مدیریت کیفیت و سیستم کیفیت- رهنمون ها" می باشد.

۲۹. مراحل انجام بازرسی در استاندارد ایزو ۹۰۰۱ کدامند؟

الف. بازرسی کنترل محصول، شناسایی و ردیابی محصول، کنترل فرآیند

ب. بازرسی های دریافت، درحین فرآیند و نهایی

ج. تدوین دستورالعمل های کاری

د. تنظیم مدارک

۳۰. سه گونه اصلی الگو برداری کدامند؟

الف. سازمانی، ملی و بین المللی

ج. داخلی، رقابتی و فرآیندی

ب. درونی، بیرونی، میان سازمانی

د. عملیاتی، فرآیندی و ساختاری

۳۱. اولین ابزار برنامه ریزی که در QFD مورد بررسی قرار می گیرد چیست؟

الف. ابزار ضبط و ثبت پاسخ ها و پیشنهاد ها

ج. ابزارهای خلاقیتی

ب. ابزار گروه بندی

د. خانه ی کیفیت

۳۲. گام اول در ساخت یک خانه ی کیفیت چیست؟

الف. تهیه فهرست تعاریف فنی

ب. ایجاد ماتریس ارتباطات

ج. توسعه ماتریس ارتباطات متقابل میان چگونگی ها

د. تهیه فهرست نیازمندی های مشتری

۳۳. نام دیگر مهندسی همزمان چیست؟

ب. مهندسی متقارن

ج. مهندسی متقاطع

د. مهندسی ترتیبی

الف. مهندسی فرایندها

تعداد سؤالات: تستی: ۴۰ تشریحی: —

زمان آزمون: تستی: ۷۵ تشریحی: — دقیقه

آزمون نمره منفی دارد ○ ندارد ⊗

نام درس: مدیریت کیفیت و بهره‌وری

رشته تحصیلی و کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (۱۲۱۸۱۱۱)

—

کد سری سؤال: یک (۱)

استفاده از: —

مجاز است.

۳۴. کدام گزینه جزو ابزارهای توسعه محصول بر پایه مهندسی همزمان می باشد؟

الف. فنون نمونه سازی سریع

ب. ابزار های کنترل عددی کامپیوتری

ج. تولید به کمک کامپیوتر

د. بهبود مستمر فرآیند

۳۵. کدام قانون جزو قوانین مسئولیت در قبال محصول می باشد؟

الف. قانون آسیب به سبب نقص

ب. ضمانت نامه

ج. قانون قرارداد خرید

د. قانون تبلیغات ضعیف

۳۶. نام دیگر «دوایر کنترل کیفیت» چیست؟

الف. گروه های خواهان بهره وری

ب. دوایر ایجاد اثربخشی

ج. گروه های بازرسی کیفیت

د. گروه های مستند ساز کیفی

۳۷. تیم های QFD کدامند؟

الف. تیم بازاریابی و تیم توسعه محصول

ب. تیم محصول جدید و تیم بهبود محصول جدید

ج. تیم طراحی محصول جدید و تیم بازاریابی

د. تیم فناوری و تیم بازاریابی

۳۸. کدام گزینه درست است؟

الف. مهندسی همزمان راه حل منطقی و ابزاری جادویی برای موفقیت است.

ب. در مهندسی همزمان خرید قطعات باید با پایین ترین قیمت صورت پذیرد.

ج. مهندسی همزمان برای رسیدن به بهترین طراحی به آزمون های چندگانه بر روی محصول نیاز دارد.

د. مهندسی همزمان همان انجام فنون بازرسی در TQM می باشد.

۳۹. فرآیند و هدف اصلی الگوبرداری چیست؟

الف. یادگیری

ب. افزایش سوددهی

ج. هماهنگی با دیگر سازمان ها

د. افزایش اثربخشی

۴۰. کدام مورد جزو مباحث عمده در عنصر مسئولیت مدیریت فرآیند ایزو ۹۰۰۱ است؟

الف. بازرنگری قراردادها و سفارشات خرید

ب. کنترل مدارک و داده ها

ج. ارایه خدمات

د. مسئولیت و اختیار