



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۱- کدام گزینه بیانگر مفهوم کیفیت است؟

- ۰۱ نسبت انتظارات به عملکرد  
۰۲ نسبت عملکرد به انتظارات  
۰۳ یعنی نیازهای تلویحی  
۰۴ یعنی نیازهای بیان شده منابع

۲- از دید گذشته چگونه می توان بر ویژگی های محصول تاکید کرد؟

- ۰۱ بازرسی  
۰۲ پیشگیری  
۰۳ با نگاه بلندمدت  
۰۴ با نگاه کوتاه مدت

۳- کدام عبارت در رابطه با کیفیت و بهره وری صحیح است؟

- ۰۱ کیفیت و بهره وری ناسازگار نیستند  
۰۲ بهبود کیفیت می تواند منجر به افزایش بهره وری شود  
۰۳ هر دو  
۰۴ هیچکدام

۴- کدام یک از اصول ۱۴ گانه دمینگ نیست؟

- ۰۱ گسترش آموزش  
۰۲ درک هدف بازرسی  
۰۳ پاداش های بازاریابی براساس قیمت  
۰۴ انتشار اهداف و مقاصد برای سازمان

۵- کدام گزینه درباره TQM صحیح است؟

- ۰۱ TQM یک فرهنگ است  
۰۲ TQM یک روش علمی است  
۰۳ TQM یک قاعده در آمریکا است  
۰۴ همه موارد

۶- کدام یک تعریف بیانیه خط مشی است؟

- ۰۱ آنچه یک دید واقع بینانه بر اساس چیزی که سازمان می خواهد به آن برسد ایجاد می کند که در عین حال عملی و ممکن باشد ارائه کند کدام مورد زیر است  
۰۲ راهنما برای همه افراد سازمان به طوریکه تمام روشهایی را مورد نیاز است توضیح می دهد.  
۰۳ هر دو  
۰۴ هیچکدام

۷- در انواع مشتریان سازمانی TQM به کدام نوع مشتریان اشاره دارد؟

- ۰۱ مشتریان داخلی  
۰۲ مشتریان خارجی  
۰۳ فقط تامین کنندگان  
۰۴ الف و ب



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۸- ابعادی که جامعه کنترل کیفیت آمریکا به عنوان عوامل تاثیرگذار بر مشتریان در انتخاب کالا و خدمات معرفی کرده است کدام است؟

۱. عملکرد ۲. فساد ناپذیری ۳. زیبایی ۴. بسته بندی

۹- بهترین راه دریافت شکایات و نظرات مشتریان کدام است؟

۱. بازدید ۲. شماره تماس رایگان ۳. گزارش ۴. برگه دریافت اطلاعات

۱۰- کدام مورد در کنار دریافت نظرات و نیازهای تعریف شده و انتظارات مبهم و تعریف نشده چندان بر رضایت مشتری تاثیر چندان ندارد؟

۱. نوآوری ۲. خلق محصولات جدید ۳. خلاقیت ۴. همه موارد موثرند

۱۱- در هرم مازلو سطح بالاتر نیاز به احترام چیست؟

۱. تعلق اجتماعی ۲. بقا ۳. امنیت ۴. خودشکوفایی

۱۲- در تشکیل تیم مرحله شناخت برای تیم چه نام دارد؟

۱. شکل گیری ۲. توفان ۳. هنجار ۴. اقدام

۱۳- آنچه که بهبود و اطلاع رسانی به کارکنان در رابطه با نحوه فعالیتشان را میسر می کند و مبنایی برای ترفیع و دیگر اهداف آینده یک کارمند را فراهم می کند چیست؟

۱. همکاری ۲. ارزیابی عملکرد ۳. اعتماد ۴. وابستگی

۱۴- در بهبود فرایند ابعاد نظریه ژوران شامل کدام موارد است؟

۱. برنامه ریزی- کنترل- بهبود ۲. کنترل- بهبود- توسعه ۳. بهبود- کنترل- اقدام ۴. اقدام- کنترل- بهبود

۱۵- در تجزیه و تحلیل فرایند های جاری در راستای حل مساله کدام ابزار یک ابزار کیفی است؟

۱. میانگین ۲. نمودار پارتو ۳. انحراف معیار استاندارد ۴. فهرست مواد

۱۶- کایزن بر چه موضوعی تاکید دارد؟

۱. بهبودهای جهشی ۲. بهبودهای کوچک ۳. هر دو ۴. هیچکدام



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۱۷- در انتخاب تامین کننده حالتی که سازمان مجبور باشد تنها از یک تامین کننده استفاده کند کدام حالت از انتخاب تامین کننده است؟

۰۱. منحصر به فرد      ۰۲. چندگانه      ۰۳. یگانه      ۰۴. همه موارد

۱۸- در حالت JIT جهت جلوگیری از قطع شدن تامین کالا کدام حالت از انتخاب تامین کننده پیشنهاد می شود؟

۰۱. منحصر به فرد      ۰۲. چندگانه      ۰۳. یگانه      ۰۴. همه موارد

۱۹- گواهی تامین کننده کدام یک از مزایای زیر را در بر دارد؟

۰۱. بازرسی در هنگام دریافت کالا را حذف می کند  
۰۲. تعداد تامین کنندگان را افزایش می دهد  
۰۳. هردو  
۰۴. هیچکدام

۲۰- کدامیک از ویژگیهای یک معیار نیست؟

۰۱. هزینه      ۰۲. دقت  
۰۳. کارکرد      ۰۴. همه موارد جزء ویژگیهای معیار هستند

۲۱- هزینه هایی که با امکان کشف شکست در برآورده کردن نیازمندیها ایجاد می شود و شامل هزینه های شکست در طراحی و خرید و همچنین عملیات است کدامیک از هزینه های زیر است؟

۰۱. هزینه شکست داخلی      ۰۲. هزینه شکست خارجی  
۰۳. هزینه ارزیابی      ۰۴. هزینه پیشگیری

۲۲- ابزار اصلی برای کنترل هزینه کیفیت چیست؟

۰۱. نمودارهای آماری      ۰۲. گزارش هزینه کیفیت  
۰۳. نمودارهای تصویری      ۰۴. هیچکدام

۲۳- در بررسی و تحلیل رابطه های بین دسته شکستها برای کاهش هزینه های شکست باید هزینه های پیشگیری را..... و هزینه های ارزیابی را .... دهیم. که از این ترکیب منحنی ..... حاصل می شود.

۰۱. افزایش-افزایش-کل      ۰۲. افزایش-کاهش-کل  
۰۳. افزایش-افزایش-کنترل      ۰۴. کاهش-افزایش-کنترل

۲۴- کدامیک از معیارهای جایزه مالکم بالدریج است؟

۰۱. محیط زیست      ۰۲. برنامه ریزی کیفیت راهبردی  
۰۳. مشارکت      ۰۴. هیچکدام



زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/ کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۲۵- مهم ترین گام در پیاده سازی یک سیستم مدیریت کیفیت (که به یک سیستم ایزو ۹۰۰۰ یا حتی بالاتر از آن منجر می شود) کدامیک از موارد زیر است؟

۰۱. درخواست بازنگری  
۰۲. جلب پشتیبانی مدیریت  
۰۳. به اجرا گذاشتن برنامه اطلاع رسانی  
۰۴. هیچکدام

۲۶- انواع اصلی الگوبرداری کدام است؟

۰۱. نوع ۴ داخلی- خارجی- رقابتی- فرایندی  
۰۲. نوع ۳ داخلی- رقابتی- فرایندی  
۰۳. نوع ۴ فرایندی- داخلی- خارجی- سیاسی  
۰۴. نوع ۳ خارجی- رقابتی- فرایندی

۲۷- ردیفی از مستندسازی که تعیین می کند که اجزاء کاری به چه صورت و چگونه دقیقاً باید انجام شود کدام مورد زیر است؟

۰۱. سوابق  
۰۲. دستورالعمل های کاری  
۰۳. رویه ها  
۰۴. خط مشی

۲۸- آنچه به معنای "پایه گذاری و حفظ رویه هایی است که برای کنترل و بازنگری اینکه طراحی محصول، نیازمندیهای بیان شده را برآورده کند" است کدام مورد از عناصر ISO9001 زیر است؟

۰۱. ارزیابی ابتدایی  
۰۲. ارائه خدمات  
۰۳. خرید  
۰۴. کنترل طراحی

۲۹- کدام مورد جزء مباحث عمده عنصر مسئولیت مدیریت در عناصر ایزو ۹۰۰۱ است؟

۰۱. کنترل مدارک و داده ها  
۰۲. مسئولیت و اختیار  
۰۳. ارائه خدمات  
۰۴. بازنگری قراردادها و سفارشات خرید

۳۰- هدف اصلی الگوبرداری چیست؟

۰۱. هماهنگی  
۰۲. یادگیری  
۰۳. سوددهی  
۰۴. اثربخشی

۳۱- استفاده از QFD باعث می شود که در مرحله ..... بر نیازهای مشتری متمرکز شده و در نتیجه زمان کمتری در مرحله ..... صرف می شود.

۰۱. طراحی مجدد - طراحی محصول  
۰۲. طرح ریزی محصول - طراحی مجدد و اصلاح  
۰۳. بازاریابی - تولید  
۰۴. تولید - بازاریابی



تعداد سوالات: تستی: ۴۰: تشریحی: ۰. زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰: تشریحی: ۰.

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۳۲- دیوارهای خانه کیفیت در سمت چپ ..... و در سمت راست ..... است.

۰۱. ارتباطات تعاریف فنی- فهرست مشخصه های فنی اولویت دار

۰۲. فهرستی از ندای مشتری- فهرست نیازمندیهای اولویت دار

۰۳. ارتباطات بین تعاریف فنی- درجه پیچیدگی

۰۴. درجه پیچیدگی- اولویت نیازهای مشتری

۳۳- روشی که در آن با استفاده از تیم های چند تخصصی می توان تفکر مفهومی، طراحی محصول و برنامه ریزی تولید را نسبتاً با هم انجام داد کدام مورد زیر است؟

۰۱. مهندسی تاگوچی

۰۲. مهندسی همزمان

۰۳. گسترش کارکردهای کیفیت

۰۴. الگوبرداری

۳۴- کدام یک از ابزار های سازمانی جهت مهندسی همزمان مورد استفاده قرار می گیرد؟

۰۱. ایزو ۹۰۰۰

۰۲. شبکه های کامپیوتری

۰۳. گسترش کارکردهای کیفیت

۰۴. همه موارد

۳۵- سود اصلی حاصل از پیاده سازی مهندسی همزمان چیست؟

۰۱. کاهش قابل توجه زمان بازاریابی

۰۲. مشتری یابی

۰۳. هردو

۰۴. هیچکدام

۳۶- کدام مورد درباره مهندسی همزمان صحیح است؟

۰۱. مهندسی همزمان همان فنون بازرسی در TQM است

۰۲. مهندسی همزمان نیاز به همان یک مرحله آزمایش ها دارد

۰۳. راه حل مقطعی و ابزاری جادویی برای موفقیت است

۰۴. هیچکدام

۳۷- کدام محصولات از قانون ایمنی که در ایالات متحده امریکا وضع شد مستثنی شده بودند؟

۰۱. آنها که در کنترل مراجع دیگر بودند

۰۲. استثنایی برای این قانون وجود نداشت

۰۳. هردو

۰۴. هیچکدام



تعداد سوالات: تستی: ۴۰ تشریحی: ۰  
زمان آزمون (دقیقه): تستی: ۶۰ تشریحی: ۰

عنوان درس: مدیریت کیفیت و بهره وری

رشته تحصیلی/کد درس: مهندسی مدیریت پروژه (چندبخشی) ۱۲۱۸۱۱۱

۳۸- فعالیتهای دایره کنترل کیفیت مبتنی بر چیست؟

- ۰۱ چرخه مدیریت دمنینگ PDCA  
۰۲ کاهش ضایعات  
۰۳ رفع نقایص تولید  
۰۴ هیچکدام

۳۹- بیشترین میزان حضور دایره های کنترل کیفیت در زاین در کدام بخش بوده است؟

- ۰۱ نگهداری و تعمیرات  
۰۲ تولید  
۰۳ تحقیق و توسعه  
۰۴ مدیریت

۴۰- همه آنچه در مدیریت کیفیت فراگیر مطرح می شود ریشه در چه دارد؟

- ۰۱ کیفیت محصولات  
۰۲ پیشرفت  
۰۳ فرهنگ  
۰۴ توسعه یافتگی

پایگاه خبری دانشجویان پیام نور  
(بانک نمونه سوالات دانشگاه پیام نور)  
پیام نور نا PNUNA.COM  
PNUNA.COM