

۱- کدام مورد جزء " اولین ابزارهای مورد نیاز سازمان برای شروع مهندسی همزمان " می تواند باشد؟

۱. ایزو 9000      ۲. EFQM      ۳. مهندسی معکوس      ۴. تولید به هنگام JIT

۲- نقطه ی آغازین در " نمودار جریان توسعه ی محصول " در مبحث مهندسی همزمان مطابق کدام گزینه می باشد؟

۱. مشترل      ۲. توسعه      ۳. نمونه سازی      ۴. طراحی

۳- آنچه می تواند دلیلی برای پاسخ سریع به مشتری باشد عبارت است از:

۱. تغییرات کمتر در هزینه      ۲. زمان انتظار کمتر برای محصول  
۳. کیفیت بالاتر      ۴. بازاریابی بودجه ای

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۴- وزن هر یک از خصوصیات فنی محصول چگونه حاصل می شود؟

۱. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری  
۲. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری در ماتریس ارتباطها و ضریب تصحیح خواسته مورد نظر مشتری  
۳. با توجه به مجموع حاصلضرب ارتباط خصوصیت فنی مورد نظر با د<sup>۱</sup> خصوصیات فنی در ماتریس همبستگیها  
۴. با توجه به مجموع حاصلضرب ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری

۵- " قسمت داخلی خانه کیفیت " چه نامیده می شود؟

۱. ارتباطات فنی      ۲. ماتریس ارتباطات      ۳. سطح اول نیازمنیها      ۴. سطح دوم نیازمندیها

۶- تیم های موجود در طرح گسترش کارکردهای کیفیت کدامند؟

۱. تیم محصول جدید و تیم بهبود محصول جدید  
۲. تیم بهبود و تیم طراحی  
۳. تیم تحقیق و تیم توسعه  
۴. تیم بهبود محصول موجود و تیم بازاریابی

## ۷- در QFD سقف خانه کیفیت نشان دهنده چیست؟

۱. تعاریف فنی اولویت دار
۲. ندای مشتری
۳. نیازمندیها
۴. روابط بین مشخصات فنی

## ۸- انواع اصلی الگوبرداری کدام است؟

۱. 4 نوع- داخلی- خارجی- رقابتی- فرایندی
۲. 3 نوع- داخلی- رقابتی- فرایندی
۳. 4 نوع- فرایندی- داخلی- خارجی- سیاستی
۴. 3 نوع- خارجی- رقابتی- فرایندی

## ۹- در الگوبرداری و برنامه ریزی برای آن چه اطلاعاتی ابتدا باید گردآوری شوند؟

۱. منابع خارجی و رقبا
۲. منابع داخل سازمانی یا منابع عمومی
۳. همه منابع خاص
۴. اطلاعات از طریق بازدیدها

## ۱۰- مسیر مستند شده ای که بر طبق خط مشی ها، رویه ها و دستورالعملهای کاری طی شده است مطابق کدام گزینه است؟

۱. سوابق
۲. دستورالعمل های کاری
۳. رویه ها
۴. خط مشی

## ۱۱- مفاهیم و مبانی و واژگان استاندارد های ISO در کدام نسخه آن تدوین شده است؟

۱. ISO9000:2005
۲. ISO9004:2000
۳. ISO10002:2004
۴. ISO10015:1999

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۱۲- زمانی که صرف ممیزی سیستم های استاندارد کیفی می شود به چه عواملی بستگی دارد؟

۱. اندازه - پیچیدگی - تعداد ممیزان درگیر
۲. پیچیدگی - هزینه
۳. تعداد ممیزان درگیر - پیچیدگی
۴. هزینه - درآمد - پیچیدگی

### ۱۳- مراحل بازرسی در ایزو 9000 مطابق کدام گزینه است؟

۱. بازرسی دریافت، در حین فرایند و نهایی
۲. بازرسی نهایی و بسته بندی
۳. بازرسی در حین فرایند و فروش
۴. بازرسی در دریافت و ارسال

### ۱۴- کدام ویژگی "تعداد عدم انطباقها در خروجی"، برای سنجش سیستم عملکرد یک فرایند را اندازه گیری می کند؟

۱. کمیت
۲. کارکرد
۳. تحویل
۴. صحت

### ۱۵- برای کاهش هزینه های کل کیفیت؛ باید کدام گزینه را انجام داد؟

۱. هزینه پیشگیری را افزایش داد.
۲. هزینه ارزیابی را کاهش داد.
۳. هزینه های شکست داخلی را افزایش داد.
۴. تمامی هزینه ها را به صفر رسانید

### ۱۶- در سمت چپ و راست نمودار پارتو به ترتیب کدام عوامل قرار دارند؟

۱. بسیار سودمند- کم حیاتی
۲. کم حیاتی- بسیار سودمند
۳. بسیار حیاتی- کم سودمند
۴. کم سودمند- بسیار حیاتی

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

### ۱۷- هزینه های برنامه ریزی نشده ای هستند که به دلیل عدم مهارت کافی طراح در مستندسازی عملیات تولید بوجود می آید.

۱. هزینه شکست داخلی در طراحی
۲. هزینه شکست خارجی
۳. هزینه شکست خرید
۴. هزینه شکست عملیات

### ۱۸- در سیستم رده بندی تامین کنندگان ؛ بیشترین وزن اختصاص پیدا می کند به:

۱. قیمت
۲. کیفیت
۳. زمان تحویل
۴. خدمات در حین تحویل

## ۱۹- در سیستم رده بندی تامین کنندگان معیارها عبارتند از:

۱. تامین سریع، پاسخگویی، کیفیت
۲. کیفیت، تحویل، خدمت
۳. تعهد بلند مدت، وابستگی، اعتماد
۴. بازرسی، قیمت

## ۲۰- در حالت JIT یا تولید به هنگام جهت جلوگیری از قطع شدن تامین کالا، کدام حالت از انتخاب تامین کننده "پیشنهاد می شود؟

۱. منحصر به فرد
۲. چندگانه
۳. یگانه
۴. تامین کننده خارجی

## ۲۱- توالی تاریخی از نظر زمان پیدایش تکنیک های کیفیت در کدام گزینه به درستی از چپ به راست نشان داده شده است؟

۱. TQM, ISO, QCC
۲. QCC, TQM, ISO
۳. ISO, QCC, TQM
۴. ISO, TQM, QCC

## ۲۲- یکی از مکانیزمهای مشارکت کارکنان در گسترش کنترل کیفیت:

۱. دواير کنترل کیفیت است
۲. دواير بهبود کیفیت است
۳. تیم های بهسازی کار است
۴. همه موارد

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۲۳- " کدام قانون "؛ شکایات مربوط به حوادث ناشی از محصول را کنترل می کند؟

۱. مسئولیت در قبال محصول
۲. مسئولیت در مقابل مشتری و بازاریابی
۳. ایمنی محصول و خدمات پس از فروش
۴. مسئولیت مدنی و جزایی

## ۲۴- آنچه غالبا به عنوان نظریه "کلاسیک" مسئولیت در قبال محصولات در نظر گرفته می شود چه چیزی است؟

۱. "برون سپاری" در تولید و طراحی
۲. "بی توجهی" در تولید و طراحی
۳. "عدم جایگزینی" در تولید و طراحی
۴. پذیرش "استانداردهای محصول"

## ۲۵- کدام گزینه به عنوان " یکی از ابزارهای کنترل " محسوب می شود؟

۱. برگه های کنترل
۲. میانگین
۳. توزیع فراوانی
۴. مهندسی کیفیت تاگوچی

## ۲۶- دو وظیفه مهم شورای کیفیت چیست؟

۱. طراحی و کنترل آماری فرایند
۲. شناسایی پروژه های بهبود و تشکیل گروه های مسئول بهبود
۳. مهندسی همزمان و مهندسی معکوس
۴. رهبری و مدیریت ارشد سازمان

## ۲۷- در فرهنگ TQM کدام اندیشه وجود دارد؟

۱. رهبر آموزش دیده تیم می تواند به اعضای غیر موثر تیم کمک کند.
  ۲. اعضای تیم می توانند به رهبر غیر موثر تیم کمک کند.
  ۳. رهبر تیم و اعضای تیم در یک سطح سازمانی هستند.
  ۴. تیم " مدیریت جامع کیفیت " فاقد هر گونه رهبری باید باشد.
- [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۲۸- کدام گزینه می تواند در شکل توانمند سازی کارکنان در TQM دیده شود؟

۱. تیم های کاری خود گردان و تفویض اختیار به کارکنان
۲. تفویض اختیار به کارکنان کنترل و نظارت
۳. هماهنگی و انگیزه سازی
۴. ارزیابی و ارزشیابی ، کنترل و نظارت دقیق

## ۲۹- هرم مازلو چه کاربردی دارد؟

۱. شناخت بهترین ها
۲. افزایش کیفیت
۳. شناخت نیازهای کارکنان
۴. افزایش آگاهی از افراد

۳۰- کدام گزینه گویای "مرحله چهارم فرایند تشکیل و دوام تیم" است؟

۱. مرحله الهام      ۲. مرحله اقدام      ۳. تمرکز زدایی      ۴. پالایش

۳۱- کدام ابزار تصریح می کند که رضایت مشتریان به برآورده کردن نیازهای معمول آنها محدود نمی شود؟

۱. مدل تبول      ۲. گسترش کارکردهای خانه کیفیت  
۳. مدل خانه کیفیت      ۴. مدل کانو

۳۲- "مهمترین نکته در عملکرد یک کالا" مطابق کدام گزینه است؟

۱. سهولت و مناسب بودن استفاده      ۲. نگهداری کالا  
۳. فناوری کالا      ۴. ضمانت کالا

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

۱. مشتریان داخلی      ۲. مشتریان خارجی      ۳. فقط تامین کنندگان      ۴. الف و ب

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۳۴- موتور محرک در TQM مطابق کدام گزینه است؟

۱. شورای کیفیت      ۲. طراح سازمانی      ۳. دولت      ۴. مشتری

۳۵- کدام گزینه "تعریف بیانیه خط مشی" است؟

۱. 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  
۲. راهنما برای همه افراد سازمان به طوریکه تمام روشهایی را که مورد نیاز است توضیح می دهد.  
۳. هردو  
۴. هیچکدام

۳۶- کدام گزینه در خصوص مدیریت استراتژیک در رابطه ی با کیفیت صحیح است؟

۱. امری است همگانی
۲. فقط مخصوص مشتری است
۳. مخصوص مدیر است
۴. مخصوص کارکنان است

۳۷- کدام گزینه درباره TQM صحیح است؟

۱. TQM یک فرهنگ است
۲. TQM نیاز به تغییر فرهنگی ندارد
۳. TQM یک قاعده فقط در ژاپن است
۴. انحصارا در رابطه با فرایندهای تولیدی است

۳۸- کدام یک از انواع مدیریت، زیرمجموعه اصول دمینگ است؟

۱. مدیریت بر مبنای هدف
۲. مدیریت بر مبنای فرایند
۳. مدیریت بر مبنای کنترل
۴. همه موارد

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۳۹- کدام گزینه پیشرو در SQC (فرایندهای کنترل آماری) بوده است؟

۱. ژوران
۲. کرازبی
۳. شوهارت
۴. بالدريج

۴۰- در جدول "فرهنگ قدیم و جدید" در موضوع "حلال مشکلات" از دیدگاه گذشته؛ کدام گزینه صادق است؟

۱. بازرسان
۲. کارکنان
۳. مدیران
۴. گروه های حل مساله

١	الف
٢	الف
٣	ب
٤	د
٥	ب
٦	الف
٧	د
٨	ب
٩	ب
١٠	الف
١١	الف
١٢	د
١٣	الف
١٤	د
١٥	الف
١٦	ب
١٧	الف
١٨	ب
١٩	ب
٢٠	ب
٢١	ب
٢٢	د
٢٣	الف
٢٤	ب
٢٥	الف
٢٦	ب
٢٧	الف
٢٨	الف
٢٩	ج
٣٠	ب
٣١	د
٣٢	الف
٣٣	د
٣٤	الف
٣٥	ب
٣٦	الف
٣٧	الف
٣٨	ب
٣٩	ج
٤٠	ج



## ۱- کدام یک از ابعاد ۹ گانه کیفیت محسوب نمی گردند؟

۱. شهرت و آوازه
۲. کار آرایی
۳. زیباشناسی
۴. عملکرد

## ۲- کلید موفقیت برنامه TQM کارآمد در سازمان :

۱. شرکت دهی مشتریان و تامین کنندگان داخلی در گروه های پروژه می باشد.
۲. مشخص نمودن مقیاس های عملکرد برای هر ناحیه کاری می باشد.
۳. برنامه ریزی ضربتی و یکپارچه می باشد.
۴. تمرکز سازمان بر مشتری می باشد.

## ۳- "مسئولیت" به عنوان یکی از عناصر کیفیت که از دید گذشته مربوط به "واحد کنترل کیفیت" می باشد. از دید TQM برعهده :

۱. گروه ها
۲. همه کارکنان
۳. سیستم
۴. مدیران

## ۴- سودمند ترین حلال مشکلات کیفی سازمان در راستای اجرای پروژه TQM :

۱. مدیر اجرایی
۲. مدیر ارشد
۳. کارکنان رده پایین
۴. مدیر میانی

## ۵- به طور معمول کدام یک از گزارش های ذیل در دستور کار جلسات شورای کیفیت در راستای اجرای برنامه TQM قرار نمی گیرد؟

۱. گزارش کمیت تولید و میزان بهره وری.
۲. گزارش الگوبرداری ها در سطح سازمان.
۳. گزارش میزان رضایت مشتریان.
۴. گزارش پیشرفت گروه ها.

## ۶- کدام گزینه از بیانیه های کیفیت در یک سازمان محسوب می شود؟ [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. برنامه ریزی استراتژیک
۲. منشور پروژه های سازمان
۳. اهداف مدیریتی
۴. بینش سازمان

## ۷- کدام گزینه در خصوص "کیفیت" صحیح نمی باشد؟

۱. مجموعه خصوصیات و ویژگیهای یک محصول یا خدمت که در برگرفته توانایی آن در برآوردن نیازهای تلویحی و معین می باشد.
۲. عملکرد، ویژگی و ضمانت؛ جزئی از کیفیت کالا هستند.
۳. کیفیت پیش بینی نیازهای آینده مشتریان می باشد.
۴. نسبت انتظارات (E) به عملکرد (P) می باشد.

## ۸- عوامل در دسترس بودن کالا، قابلیت اطمینان کالا و قابلیت نگهداری کالا از موارد مهم مربوط به ..... می باشند که در انتخاب و یا خرید کالا بر مشتریان تاثیر زیادی می گذارند.

۱. ضمانت کالا
۲. قیمت کالا
۳. ویژگی های کالا
۴. عملکرد کالا

## ۹- بهترین راه دریافت شکایات و نظرات مشتریان:

۱. پیگیری مداوم دلایل عدم فروش محصول
۲. شماره های تماس رایگان
۳. بازدید از مشتریان
۴. برگه های گزارش

## ۱۰- سطوح هرم مزو به ترتیب از پایین به بالا عبارتند از:

۱. بقا، امنیت، تعلق اجتماعی، خود شکوفایی، احترام
۲. بقا، احترام، امنیت، تعلق اجتماعی، خود شکوفایی
۳. بقا، امنیت، تعلق اجتماعی، احترام، خود شکوفایی
۴. بقا، امنیت، احترام، خود شکوفایی، تعلق اجتماعی

## ۱۱- کایزن:

۱. بر فرهنگی استوار است که در آن پیشنهادهای توسط کارکنانی که همواره در صدد بهبود کار و فرآیند خود هستند ارائه می شود.
۲. یک فعالیت کلیدی است که با کنترل منظم و پیشرفت به وسیله بخش کیفیت زمینه های نیازمند بهبود را شناسایی می کند.
۳. از سه بخش برنامه ریزی، کنترل و بهبود تشکیل شده است.
۴. به شناسایی فرصت ها و روش های حل مساله می پردازد.

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۱۲- کدام گزینه در مجموعه پنج راه اساسی برای بهبود قرار نمی گیرد؟

۱. افزایش ایمنی فرآیند
۲. کاهش خطاها
۳. کاهش فرآیند
۴. کاهش منابع

### ۱۳- عناصر کلیدی در یک رابطه شراکت بین دو یا چند سازمان:

۱. سه عنصر- تعهد بلند مدت ، اعتماد و بینش مشترک
۲. دو عنصر - وابستگی و راه حل (برد-برد)
۳. سه عنصر - آموزش ، تعهد و اطمینان
۴. دو عنصر - صداقت و بینش مشترک

### ۱۴- سیستم رده بندی تامین کننده :

۱. جهت بدست آوردن برآوردی همراه با جزئیات از عملکرد تامین کننده می باشد.
۲. جهت گسترش رابطه میان تولید کننده و تامین کننده می باشد.
۳. بر پایه کیفیت ، تحویل ، قیمت و خدمات می باشد.
۴. بر پایه کیفیت ، تحویل و خدمات می باشد.

### ۱۵- مشتری در این مرحله از بازرسی دارای اطمینان کامل از تامین کننده است و شروع به کنترل تعداد و کمیت هر قلم کالا جهت حسابداری و کنترل موجودی می نماید.

۱. نمونه برداری
۲. ممیزی
۳. کنترل برابری کالا
۴. بازرسی صد در صد

### ۱۶- در این روش نسبتا جدید برای سنجش کیفیت ؛ هدف ، هزینه و مشخصات همگی با هم مورد سنجش قرار می گیرند:

۱. نسبت خطای مجاز به قابلیت
۲. نمودار سری زمانی
۳. تابع زیان تاگوچی
۴. نمودار کنترل

### ۱۷- کدام یک از مبنا های معمول در خصوص تجزیه و تحلیل هزینه کیفیت می باشند؟

۱. واحد محصول
۲. مصرف
۳. هزینه مواد مستقیم
۴. خرید

### ۱۸- هرم مستند سازی از چه ردیف هایی تشکیل شده است؟

۱. سوابق ، نظام نامه ، رویه کیفی ، دستورالعمل کاری
۲. سوابق ، رویه ، حکم های راهبردی ، دستورالعمل ها
۳. سوابق ، دستورالعمل کاری ، رویه ، خط مشی
۴. سوابق ، بیانیه ها ، نظام نامه ها ، دستورالعمل ها

### ۱۹- کدام یک از بخش های فرآیند ممیزی محسوب نمی شوند؟

۱. جلسه اختتام
۲. کنترل ممیزی
۳. اجرای ممیزی
۴. جلسه پیش ممیزی

### ۲۰- ثبت سیستم کیفیت :

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. ارزیابی سیستم کیفیت توسط یک شخص ثالث می باشد.
۲. روشی است جهت ثبت مستندات کیفی سیستم
۳. دارای ۶ مرحله اصلی است.
۴. الف و ج

## ۲۱- از ضعف های روش الگو برداری:

۱. کاهش بهره وری در زمان هزینه
۲. بکارگیری معیارهای متریک
۳. متغیر بودن هدف آن
۴. تقلید به جای نوآوری

## ۲۲- کدام گزینه از گونه های اصلی الگوبرداری محسوب نمی شود؟

۱. داخلی
۲. خارجی
۳. رقابتی
۴. فرآیندی

## ۲۳- کدام گزینه در خصوص " الگوبرداری " صحیح نمی باشد؟

۱. سازمان را مجبور می کند تا اهدافش را بر اساس حقایق خارجی پایه ریزی کند.
۲. جانشینی برای نوآوری می باشد.
۳. استراتژی یا فلسفه تجاری نیست.
۴. ابزاری برای بهسازی است.

## ۲۴- خانه کیفیت:

۱. اولین ابزار برنامه ریزی است که در QFD مورد استفاده قرار می گیرد.
  ۲. ندای مشتری را به نیازمندی های طراحی تبدیل می کند.
  ۳. اولین نمودار در طرح ریزی کیفیت می باشد.
  ۴. تمام موارد
- [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۲۵- کدام گزینه در خصوص QFD صحیح نمی باشد؟

۱. برای تبدیل توقعات و نیازمندیهای مشخص مشتری به خصوصیات مهندسی مورد استفاده قرار می گیرد.
۲. سبب می گردد تا در مرحله طرح ریزی محصول بر نیازمندی های مشتری تمرکز شود.
۳. به شناخت فن آوری های کیفی و روند کاری جدید انجام فعالیت ها منجر می شود.
۴. یک ابزار مدیریتی غیر گروهی برپایه تضاد میان نیازمندیها می باشد.

## ۲۶- QFD در اصل به چه منظوری به کارگرفته شده است؟

۱. توسعه کیفی عملکرد فعالیت
۲. کاهش هزینه های راه اندازی
۳. کاهش توقعات مشتریان
۴. کنترل کیفیت

## ۲۷- منافع QFD به طور کلی عبارتند از:

۱. مشتری مداری
۲. تشویق کار تیمی
۳. کاهش تغییرات مهندسی
۴. تمام موارد

## ۲۸- کدام یک از منابع تعیین نیازمندی های مشتری محسوب نمی شود؟

۱. گروه های غیر متمرکز و پراکنده
۲. آیین نامه های دولتی
۳. شکایت ها
۴. استاندارد ها

## ۲۹- دیوارهای خارجی " خانه کیفیت " :

۱. ارتباط بین نیازمندی ها و تعاریف
۲. نیازمندی های مشتری
۳. تعاریف اولویت دار فنی
۴. تعاریف فنی

## ۳۰- مهندسی همزمان :

۱. روشی است که در آن تیمی از متخصصان برای تضمین سهولت تولید و رضایت مشتری به طور همزمان به طراحی و توسعه یک محصول می پردازند.
۲. روشی است که در آن هر مرحله از فرآیند از مرحله دیگر کاملاً مستقل است.
۳. راه حلی مقطعی و ابزاری جادویی برای موفقیت است.
۴. طراحی و تولید همزمان می باشد.

## ۳۱- اولین سود حاصل از پیاده سازی مهندسی همزمان در یک شرکت ..... می باشد.

۱. کاهش قابل توجه زمان بازاریابی یا ورود محصول به بازار
۲. توسعه و پیشرفت سریع محصول
۳. تغییرات کمتر مهندسی
۴. کیفیت بهتر

## ۳۲- بهترین کار برای وارد شدن به محدوده مهندسی همزمان :

۱. گشایش مسیر ارتباطی میان کارمندان و مدیران بخش های دخیل
  ۲. جمع نمودن همه افراد درگیر در پروژه در ابتدای پروژه
  ۳. گرد آوری کلیه فرآیندها در قالب یک فرآیند.
  ۴. عدم استفاده از روش مهندسی ترتیبی.
- [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

### ۳۳- اولین عامل در توسعه مهندسی همزمان:

۱. گسترش کارکرد های کیفیت
۲. اهمیت روش های حسابداری و تخصیص بودجه
۳. کارآیی کنترل کیفیت آماری
۴. توسعه قابلیت پردازش در کامپیوترهای شخصی

### ۳۴- قانون ..... . شکایات مربوط به حوادث ناشی از محصول را کنترل می کند.

۱. مسئولیت در قبال محصول
۲. ایمنی محصول
۳. قرارداد فروش
۴. الف و ج

### ۳۵- آزمون مشتری مدار در راستای فنون طراحی ایمن مشخص می سازد که:

۱. تطابق محصول با استانداردهای صنعتی و دولتی در حال و آینده به چه میزانی است.
۲. اگر از یک محصول درست استفاده نشود چه اتفاقی می افتد.
۳. اخطار های کافی ایجاد حادثه به صورت نوشته ، رنگ یا تصویر به چه میزانی است.
۴. از چه شناسه رمز گذاری شده برای ردیابی استفاده گردد.

### ۳۶- یکی از مکانیزم های مشارکت کارکنان در گسترش کنترل کیفیت:

۱. دواير کنترل کیفیت
۲. دواير بهبود کیفیت
۳. تیم های بهسازی کار
۴. همه موارد

### ۳۷- کدام تکنیک ها بیشترین کاربرد را در دواير کنترل کیفیت به خود تخصیص داده اند؟

۱. نمودار علت و معلول
۲. نمودار ماتریسی
۳. نمودار درختی
۴. نمودار خطی

### ۳۸- از ویژگی های متمایز کننده دواير کنترل کیفیت از گروه های کوچک کاری :

۱. فعالیت های دایره فرآیندی کاملاً ساختار یافته و بر مبنای چرخه دمینگ می باشد.
۲. برخورداری از سیستم پشتیبانی ایده آل

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۳. آموزش مستقیم نو آموزان دایره

۴. گردآوری مستقیم اطلاعات

### ۳۹- از مشکلات ذاتی دواير کنترل کیفیت :

۱. اختلال در گسترش سیستم کنترل کیفیت (CWQC)
۲. جایگاه نامشخص در مدیریت نیروی انسانی
۳. کنترل عملکرد در نتیجه کاهش عمر دایره
۴. مشکلات محیط کاری

#### ۴۰- زمان صرفه جویی شده در صورت بکارگیری از ابزار QFD نسبت به روش های گذشته:

۱. یک سوم تا یک دوم زمان طراحی مجدد و اصلاح
۲. یک سوم تا یک چهارم زمان طراحی مجدد و اصلاح
۳. یک چهارم تا یک پنجم زمان طراحی مجدد و اصلاح
۴. به طور دقیق نمی توان مشخص کرد.

1	ج
2	د
3	ج
4	ج
5	الف
6	د
7	د
8	د
9	ج
10	ج
11	الف
12	ج
13	الف
14	ج
15	ج
16	ج
17	الف
18	ج
19	ج
20	د
21	ج
22	ج
23	ج
24	د
25	د
26	ج
27	د
28	الف
29	ج
30	الف
31	الف
32	ج
33	د
34	د
35	ج
36	د
37	الف
38	الف
39	ج
40	الف



## ۱- کدامیک از ارزش های مورد انتظار استقرار TQM نیست؟

۱. مقاومت در مقابل تغییر
۲. مشارکت کارکنان
۳. کیفیت و رضایتمندی
۰. بهبود مستمر

## ۲- چه کسی پیشرو در SQC (فرایندهای کنترل آماری) بوده است؟

۱. ژوران
۲. شوهارت
۳. کرازبی
۰. بالدريج

## ۳- توالی تاریخی از نظر زمان پیدایش تکنیک های کیفیت در کدام گزینه به درستی نشان داده شده است؟

۱. TQM,ISO,QCC
۲. QCC, ISO,TQM
۳. ISO,QCC,TQM
۰. ISO,TQM,QCC

## ۴- کدام گزینه درباره TQM صحیح نیست؟

۱. TQM یک فرهنگ است
۲. TQM نیاز به تغییر فرهنگی دارد
۳. TQM یک قاعده در ژاپن است
۰. همه موارد صحیح هستند

## ۵- ش سازمان

۱. تصویر آینده سازمان در ۵ تا ۱۰ سال آینده
۲. تصویر آینده سازمان در ۲ تا ۵ سال آینده
۳. تصویر آینده سازمان در ۱ تا ۲ سال آینده
۰. تصویر کنونی سازمان

## ۶- کدام یک تعریف بیانیه خط مشی است؟

۱. راهنما برای همه افراد سازمان به طوریکه تمام روشهایی را که مورد نیاز است توضیح می دهد.
۲. 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
۳. هردو

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

هیچکدام

## ۷-.....موتور محرک در TQM است.

۱. شورای کیفیت
۲. طراح سازمانی
۳. دولت
۰. همه موارد

## ۸- مهمترین نکته در عملکرد یک کالا کدام است؟

۱. سهولت و مناسب بودن استفاده
۲. نگهداری کالا
۳. فناوری کالا
۰. ضمانت کالا

## ۹- کدام ابزار تصریح می کند که رضایت مشتریان به برآورده کردن نیازهای معمول آنها محدود نمی شود؟

۱. مدل تبول
۲. گسترش کارکردهای خانه کیفیت
۳. مدل خانه کیفیت
۰. مدل کانو

## ۱۰- کدامیک نتایج حاصل از بازخور از مشتریان است؟

۱. ایجاد امکان مقایسه با بهترینها
۲. کشف زمینه های افزایش سطح کار کارکنان و مشتریان
۳. انتخاب بهترین فرصتهای بهبود
۰. افزایش نیاز مشتریان

## ۱۱- معمولا هزینه لازم برای جذب یک مشتری جدید در مقایسه با هزینه نگهداری مشتری به چه صورت است؟

۱. تقریبا ۵ برابر
۲. تقریبا ۵۰ برابر
۳. تقریبا ۲۰۰ برابر
۰. همه موارد

## ۱۲- کدام یک از ۴ مرحله اصلی فرایند تشکیل تیم است؟

۱. مرحله الهام
۲. مرحله پالایش
۳. تمرکز زدایی
۰. مرحله اقدام

## ۱۳- هرم مازلو چه کاربردی دارد؟

۱. شناخت بهترین ها
۲. افزایش کیفیت
۳. شناخت نیازهای کارکنان
۰. افزایش آگاهی از افراد

## ۱۴- کدام یک می تواند در شکل توانمند سازی کارکنان در TQM دیده شود.

۱. تیم های کاری خود گردان
۲. تفویض اختیار به کارکنان
۳. هردو
۰. هیچکدام

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۱۵- دو وظیفه مهم شورای کیفیت چیست؟

۱. طراحی و کنترل آماری فرایند
۲. شناسایی پروژه های بهبود و تشکیل گروه های مسئول بهبود
۳. طراحی و مهندسی همزمان
۰. رهبری و مدیریت ارشد سازمان

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

۱. منحصر به فرد
۲. چندگانه
۳. یگانه
۰. همه موارد

## ۱۷- در سیستم رده‌بندی تامین کنندگان معیارها عبارتند از:

۱. تامین سریع، پاسخگویی، کیفیت
۲. کیفیت، خدمات، قیمت
۳. تعهد بلند مدت، وابستگی، اعتماد
۰. بازرسی، قیمت

## ۱۸- در سیستم رده بندی تامین کنندگان بیشترین وزن اختصاص پیدا میکند به:

۱. قیمت
۲. کیفیت
۳. زمان تحویل
۰. خدمات در حین تحویل

## ۱۹-.....هزینه های برنامه ریزی نشده ای هستند که به دلیل عدم مهارت کافی طراح در مستندسازی عملیات تولید بوجود می آید.

۱. هزینه شکست داخلی در طراحی
۲. هزینه شکست خارجی
۳. هزینه شکست خرید
۰. هزینه شکست عملیات

## ۲۰- در نمودار پارتو در سمت چپ عوامل ..... و در سمت راست عوامل ..... قرار می گیرند.

۱. بسیار سودمند- کم حیاتی
۲. کم حیاتی- بسیار سودمند
۳. بسیار حیاتی- کم سودمند
۰. کم سودمند- بسیار حیاتی

## ۲۱- برای کاهش هزینه های شکست کیفیت باید:

۱. هزینه پیشگیری را افزایش داد
۲. هزینه ارزیابی را افزایش داد
۳. هردو
۰. هیچکدام

## ۲۲- حجم منابع لازم برای تولید یک خروجی خاص، بیانگر کدام ویژگی در سیستم عملکرد یک فرایند است؟

۱. دقت
۲. هزینه
۳. تحویل
۰. خدمت

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

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. سوابق
۲. خط مشی
۳. رویه ها
۰. دستورالعمل های کاری

## ۲۴- زمانی که صرف ممیزی سیستم های استاندارد کیفی می شود به چه عاملی بستگی دارد؟

۱. اندازه
۲. پیچیدگی
۳. تعداد ممیزان درگیر
۰. همه موارد

۲۵- مفاهیم و مبانی و واژگان استاندارد های ISO در کدام نسخه آن تدوین شده است؟

۱. ISO9000:2005      ۲. ISO9004:2000      ۳. ISO10002:2004      ۴. ISO10015:1999

۲۶- در الگوبرداری و برنامه ریزی برای آن چه اطلاعاتی ابتدا باید گردآوری شوند؟

۱. منابع خارجی و رقبا  
۲. منابع داخل سازمانی یا منابع عمومی  
۳. همه منابع بایکدیگر  
۴. اطلاعات از طریق بازدیدها

۲۷- ..... از ضعف های روش الگوبرداری است.

۱. متغیربودن ماهیت هدف  
۲. تقلید است نه نوآوری  
۳. کاهش بهره وری در زمان  
۴. بکارگیری معیارهای متریک

۲۸- در QFD سقف خانه کیفیت نشان دهنده چیست؟

۱. تعاریف فنی اولویت دار  
۲. ندای مشتری  
۳. نیازمندیها  
۴. روابط بین مشخصات فنی

۲۹- خانه کیفیت ..... است.

۱. ابزاری برای ترجمه نیاز مشتری به خصوصیات فنی  
۲. ابزاری برای تعیین نیاز مشتری  
۳. هردو  
۴. هیچکدام

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۳۰- قسمت داخلی خانه کیفیت چیست؟

۱. ارتباطات فنی  
۲. ماتریس ارتباطات  
۳. سطح اول نیازمندیها  
۴. سطح دوم نیازمندیها

۳۱- وزن هر یک از خصوصیات فنی محصول چگونه حاصل می شود؟

۱. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری  
۲. با توجه به حاصلضرب مجموع ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری در ماتریس ارتباطها و ضریب تصحیح خواسته مورد نظر مشتری  
۳. با توجه به مجموع حاصلضرب ارتباط خصوصیت فنی مورد نظر با دیگر خصوصیات فنی در ماتریس همبستگیها  
۴. با توجه به مجموع حاصلضرب ارتباط خصوصیت مورد نظر با خواسته های مشتری و درجه اهمیت خواسته مشتری

۳۲- آنچه می تواند دلیلی برای پاسخ سریع به مشتری باشد عبارت است از:

۱. تغییرات کمتر در طراحی  
۲. زمان انتظار کمتر برای محصول  
۳. هردو  
۴. هیچکدام

### ۳۳- اولین عامل در توسعه مهندسی همزمان کدام بوده است؟

۱. توسعه قابلیت پردازش کامپیوترهای شخصی
۲. توسعه دستگاه زیراکس
۳. شرکت AT&T
۰. هیچکدام

### ۳۴- کدام مورد جزء اولین ابزارهای مورد نیاز سازمان برای شروع مهندسی همزمان نمی تواند باشد؟

۱. ایزو ۹۰۰۰
۲. TQM
۳. مهندسی تاگوچی
۰. طراحی آزمایشها

### ۳۵- آنچه غالباً به عنوان نظریه "کلاسیک" مسئولیت در قبال محصولات در نظر گرفته می شود چه چیزی است؟

۱. "ضعف" در تولید و طراحی
۲. "بی توجهی" در تولید و طراحی
۳. "عدم جایگزینی" در تولید و طراحی
۰. هیچکدام

### ۳۶- قانون ..... شکایات مربوط به حوادث ناشی از محصول را کنترل می کند.

۱. قرارداد فروش
۲. مسئولیت در مقابل محصول
۳. ایمنی محصول
۰. الف و ب

### ۳۷- نگهداری مدارک محصول معمولاً به صورت:

۱. عمر پیش بینی شده محصول و ۱۸ سال
۲. عمر پیش بینی شده محصول و ۱ سال
۳. کفایت محصول به دست مشتری برسد
۰. برای همیشه

### ۳۸- کدام تکنیک بیشتر در دواير کنترل کیفیت کاربرد داشته اند؟

۱. نمودار علت و معلول
۲. نمودار ماتریسی
۳. نمودار درختی
۰. نمودار خطی

### ۳۹- یکی از مکانیزمهای مشارکت کارکنان در گسترش کنترل کیفیت:

۱. دواير کنترل کیفیت
۲. دواير بهبود کیفیت
۳. تیم های بهسازی کار
۰. همه موارد

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

### ۴۰- ش حل مساله همان

۱. روش علمی است
۲. روشهای ریاضی است
۳. مطالعه و تحقیق است
۰. هیچکدام

1	الف
2	ب
3	د
4	د
5	الف
6	الف
7	الف
8	الف
9	د
10	ج
11	الف
12	د
13	ج
14	ج
15	ب
16	ب
17	ب
18	ب
19	الف
20	ب
21	ج
22	ب
23	د
24	د
25	الف
26	ب
27	الف
28	د
29	الف
30	ب
31	د
32	ج
33	الف
34	ج
35	ب
36	د
37	الف
38	الف
39	د
40	الف

۱- (بررسی درصد عدم انطباق ها، غیبت ها و رضایت مشتری) با کدام اصل از TQM مطابقت دارد؟

۱. تمرکز پایدار بر مشتریان
۲. استفاده مؤثر از نیروی کار
۳. استقرار سیستم سنجش عملکرد فعالیتها
۴. بهبود مستمر

۲- منظور از (خصوصیت) به عنوان یکی از ابعاد کیفیت کالا چیست؟

۱. اولین ویژگی محصول
۲. ویژگیهای حسی محصول
۳. برآوردن مشخصات و استانداردهای صنعتی توسط محصول
۴. ویژگی ثانویه و اضافی محصول

۳- نقش مدیر، در فرآیند (TQM)، در فرهنگ جدید بررسی عناصر کیفیت، چیست؟

۱. برنامه ریز
۲. تعیین وظایف
۳. کنترل اعمال نیرو
۴. مربی و تسهیل کننده

۴- ارزیابی و ممیزی سیستم کیفیت توسط یک شخص ثالث، تعریفی از کدام گزینه می باشد؟

۱. ممیزی داخلی
۲. الگوبرداری داخلی
۳. ثبت سیستم
۴. نوشتن اسناد

۵- کدام گزینه از ارزشهای بنیادی TQM است که در جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج در نظر گرفته شده است؟

۱. پاسخگویی در اسرع وقت
۲. حذف مدیریت بر مبنای هدف
۳. حذف شعارها، نصایح و هدفهای توخالی
۴. برطرف کردن ترس و ایجاد اعتماد و فضای نوآوری

۶- مهمترین نکته در عملکرد یک کالا چیست؟

۱. پیمان و تعهد عمومی سازمان نسبت به کالا
۲. سهولت و مناسب بودن آن در هنگام استفاده
۳. ساختار و فناوری و مسائل اخلاقی و روانشناسی کالا
۴. خدمات مربوط به کالا و قیمت آن

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۷- در کدام مدل، نیازها و انتظارات مشتریان در قالب نیازمندیهای قابل سنجش، مورد بررسی و مطالعه قرار می گیرد؟

۱. مدل تبول
۲. مدل خانه کیفیت
۳. مدل گسترش کارکردهای کیفیت
۴. مدل کانو

۸- سطح سوم از هرم نیازهای مازلو چیست؟

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

۹- کدام مرحله از فرآیند تشکیل و دوام تیم، روابط هماهنگ و خوبی را برای تیم به همراه دارد؟

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

۱۰- داده های مربوط به فهرست مواد (BOM) ، جزو کدام یک از اطلاعات و داده ها در تجزیه و تحلیل فرآیند جاری محسوب می گردد؟

۱. اطلاعات فرآیند      ۲. اطلاعات آماری      ۳. اطلاعات طراحی      ۴. اطلاعات کیفی

۱۱- هدف از سومین بخش از نظریه سه گانه ژوران چیست؟

۱. سنجش عملکرد اجرایی واقعی  
۲. بررسی مکاتبات عملکرد واقعی با اهداف تعیین شده  
۳. تلاش برای از بین بردن تفاوت ها  
۴. بهبود به منظور دستیابی به سطوح عملکرد و کارایی بالاتر از سطح موجود

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱۲- پایه های اصلی در سیستم رده بندی تأمین، معمولاً کدامند؟

۱. کیفیت، تحویل، خدمات  
۲. تعهد بلند مدت، وابستگی، اعتماد  
۳. تأمین سریع، پاسخگویی، دقت  
۴. بازرسی دقیق، گواهی و تأیید تأمین کننده، قیمت

۱۳- در کدام گزینه به مرحله آخر فعالیت بازرسی اشاره شده است؟

۱. نمونه برداری      ۲. ممیزی      ۳. کنترل برابری کالا      ۴. بازرسی صد در صد

۱۴- منظور از ویژگی (دقت) ، به عنوان یکی از ویژگیهای سنجش عملکرد یک فرآیند چیست؟

۱. آیا خروجی فرآیند به موقع تولید شده است؟  
۲. آیا خروجی همان طور که معین شده عمل می کند؟  
۳. عملکرد فعالیتهای خدماتی چگونه است؟  
۴. تعداد عدم انطباقها در خروجی به چه میزان است؟

۱۵- در کدام روش جهت سنجش کیفیت، هدف، هزینه و مشخصات همگی با هم مورد سنجش قرار می گیرند؟

۱. تابع زیان تاگوچی      ۲. بررسی شاخص قابلیت فرآیند  
۳. نمودار کنترل      ۴. جایزه ملی مالکوم بالدريج

۱۶- هزینه های (دوباره کاری و تنظیم دوباره) جزو کدام دسته از هزینه ها محسوب می شود؟

۱. دسته هزینه های ارزیابی      ۲. دسته هزینه شکست خارجی  
۳. دسته هزینه شکست داخلی      ۴. دسته هزینه پیشگیری



## ۱۷- منظور از کایزن چیست؟

۱. فلسفه ایجاد بهبود با روشهای غیر معمول
۲. فلسفه ایجاد بهبود مستمر حتی در مقیاس کوچک جهت کارآتر شدن و اثربخش تر شدن فرآیند
۳. فلسفه ایجاد بهبود با نوآوری سریع
۴. فلسفه ایجاد بهبود با روشهای پیچیده و اغلب هزینه بر

## ۱۸- اولین ردیف مستندسازی در سیستم های ایزو چیست؟

۱. رویه ها
۲. خط مشی
۳. سوابق
۴. دستورالعملهای کاری

## ۱۹- در استاندارد ایزو ۹۰۰۳ کدام موارد، مورد بررسی قرار می گیرد؟

۱. تضمین کیفیت در طراحی و توسعه
۲. تضمین کیفیت در نصب و خدمت دهی
۳. تضمین کیفیت در تولید
۴. تضمین کیفیت در آزمون و بازرسی نهایی

## ۲۰- نخستین ضعف الگوبرداری چیست؟

۱. نیاز به موقعیت یابی
۲. متغیر بودن هدف آن یعنی تعیین دستیابی به بهترین عملکرد
۳. هزینه بر بودن
۴. زمان بر بودن

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۲۱- دیوارهای داخلی در "خانه کیفیت" نشان دهنده چیست؟

۱. ارتباطات بین نیازهای مشتری و تعاریف فنی
۲. ارتباطات بین تعاریف فنی
۳. نیازمندیهای اولویت دار مشتری
۴. تعاریف اولویت دار فنی

## ۲۲- به منظور اخذ اطلاعات مشتری، سازمان، داده های درخواستی، ذهنی و تکراری را چگونه بدست می آورد؟

۱. ملاقات های تجاری با مشتریان
۲. گرو ههای متمرکز
۳. شکایات مشتریان
۴. دادخواستهای مشتریان

## ۲۳- اولین سود حاصل از پیاده سازی مهندسی همزمان چیست؟

۱. توسعه و پیشرفت سریع محصول
۲. کیفیت بهتر
۳. کارآتر کردن فرآیند برای پیشرفت
۴. کاهش قابل توجه زمان بازاریابی یا ورود محصول به بازار

## ۲۴- جریان ارتباطات در مهندسی همزمان چگونه است؟

۱. سلسله مراتبی
۲. ارتباطات سری
۳. ارتباطات موازی
۴. ارتباطات تعاملی

## ۲۵- نظریه «مسئولیت محض» به چه معنایی است؟

۱. مسئولیت در برابر غفلت و بی توجهی
۲. مسئولیت در برابر محصولات معیوب و ناقص
۳. مسئولیت در قبال عدم ارائه ضمانتنامه ها
۴. مسئولیت مطرح شده در قرار داد فروش

## ۲۶- کدام گزینه درست است؟

۱. ضمانت ضمنی بخشی از قرارداد فروش روزمره است .
۲. ضمانت ضمنی با یک توافق قراردادی می تواند از قانون مستثنا شود.
۳. ضمانت ضمنی توضیحی دلخواه جهت معرفی محصول است.
۴. ضمانت آشکار بیان می کند که محصول بر ای هدفی که طراحی شده، کاملاً مناسب است.

## ۲۷- فرآیند عملیات دایره های کنترل کیفیت مبتنی بر استفاده از چه روشی است؟

۱. نمودارهای کنترل
۲. روش گسترش کارکرد کیفیت
۳. روش الگوبرداری
۴. چرخه مدیریت دمینگ

## ۲۸- کدامیک از مدل‌های شناخته شده دایره کنترل کیفیت، نگرش کلان دارد؟

۱. مدل نیتا
۲. مدل کول
۳. مدل آکیموتو
۴. مدل دمینگ

## ۲۹- کدام گزینه از مشکلات ذاتی دواير کنترل کیفیت قلمداد میشود؟

۱. پیدایش دواير مجازی
  ۲. کند بودن
  ۳. کاهش انگیزه
  ۴. هزینه های زیاد
- [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۳۰- در مدل فرآیند ورودی/خروجی، کدام گزینه جزو "ورودی محسوب می گردد؟

۱. افراد
۲. داده ها
۳. پول
۴. روش

## ۳۱- مهم ترین گام در پیاده سازی یک سیستم کیفیت که به یک استاندارد ایزو ۹۰۰۰ منجر شود، کدام است؟

۱. مستندسازی
۲. تهیه خط مشی کیفیت
۳. جلب پشتیبانی مدیریت ارشد
۴. ممیزی داخلی از سیستم کیفیت

### ۳۲- بهترین راه دریافت شکایات و نظریات مشتریان چیست؟

۱. بازدید از مشتریان
۲. شماره های تماس رایگان
۳. برگه های گزارش
۴. نظرسنجی

### ۳۳- کدام گزینه جزو ابزار کنترل آماری فرآیند (spc) است؟

۱. نمودار علت و معلول
۲. نمودار کانو
۳. نمودار زنجیره ارزش
۴. خانه کیفیت

### ۳۴- کدام گزینه جزو عناصر اصلی در یک رابطه شراکت محسوب می شود؟

۱. انتخاب صحیح منبع
۲. داشتن اطلاعات تجاری
۳. تعیین اهداف
۴. تعهد بلند مدت

### ۳۵- کدام گزینه جزو اهداف یک سیستم رده بندی تامین کننده می باشد؟

۱. به دست آوردن برآوردی کلی از عملکرد تامین کننده
۲. تخمین هزینه ها
۳. تخمین منابع
۴. گسترش رابطه ی میان کارکنان و تامین کنندگان

### ۳۶- نیازهای تلویحی.... :

۱. توسط قرارداد مشخص می شوند.
۲. محدودیت نامیده می شوند.
۳. تابعی از بازار هستند.
۴. بر اساس خدمت ارائه شده تعیین می گردند.

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

### ۳۷- رهبران تیم باید از چه قانونی مطلع باشند؟

۱. ۷۵/۲۵ درصد
۲. ۶۵/۳۵ درصد
۳. ۱۵/ ۸۵درصد
۴. ۳۰/ ۷۰ درصد

### ۳۸- کدام قانون در زمره "مسئولیت در قبال محصول" است؟

۱. قانون نیابت
۲. قانون قرارداد فروش
۳. قانون پیشگیری
۴. قانون استاندارد

### ۳۹- کدام گزینه جزو بخش های بهبود فرآیند در نظریه ژوران است؟

۱. سازماندهی
۲. هدایت
۳. کنترل
۴. توزیع

### ۴۰- تیم های QFD کدامند؟

۱. تیم محصول جدید و تیم بهبود محصول موجود
۲. تیم تحقیق و توسعه و تیم بهبود محصول موجود
۳. تیم بهبود محصول جدید و تیم تحقیق و توسعه
۴. تیم تحقیق و توسعه و تیم برنامه ریزی

1	ج
2	د
3	د
4	ج
5	الف
6	ب
7	د
8	ج
9	د
10	ج
11	د
12	الف
13	ج
14	د
15	الف
16	ب
17	ب
18	ب
19	د
20	ب
21	الف
22	ب
23	د
24	ج
25	ب
26	الف
27	د
28	الف
29	الف
30	ج
31	ج
32	ب
33	الف
34	د
35	الف
36	ج
37	ج
38	ب
39	ج
40	الف

## ۱- کدامیک از موارد ذیل جزء نیازهای تلویحی نمی باشند؟

۱. قابلیت دسترسی
۲. محدودیت ها
۳. تعمیر پذیری
۴. قیمت و محیط

## ۲- کدام یک از ابعاد کیفیت که در ذیل آمده است مربوط به دوره و زمان استفاده از محصول همراه با تعمیرات می باشد؟

۱. دوام
۲. عملکرد
۳. تطابق
۴. قابلیت اطمینان

## ۳- کدام یک از موارد ذیل در فلسفه دمینگ بعنوان فلسفه جدید مطرح شده است؟

۱. افزایش استفاده از بازرسی محصول
۲. افزایش استفاده از SPC و سایر فنون آماری
۳. ارائه خدمات پس از فروش به مشتریان
۴. نپذیرفتن محصولات نا معیوب و بهبود بی پایان

## ۴- کدام یک از موارد ذیل می تواند افراد را به تلاش بیشتر و شرکت در فعالیت ها ترغیب نماید؟

۱. تعیین سهمیه های کاری
۲. ایجاد احساس مالکیت کار برای افراد با دادن اختیارات به آنها
۳. نظارت مستقیم بر پرسنل
۴. تعیین وظایف همراه با ساختار سازمانی مشخص

## ۵- کدام یک از جملات زیر در ارتباط با مدل کانو صحیح است؟

۱. طبق مدل کانو علاوه بر نیازهای معمول مشتریان، نیاز ناگفته و بدیهی آنها و همچنین نوآوری ها نیز بر رضایت مشتریان موثر هستند
۲. طبق مدل کانو رضایت مشتریان تنها به دو دسته نیازهای معمول مشتریان، نیاز ناگفته و بدیهی آنها وابسته است
۳. مدل کانو تاثیر فعالیت های سازمان را در بهبود مستمر رضایت مشتریان نشان می دهد
۴. طبق مدل کانو نیازهای ناگفته مشتریان، به آسانی تعریف و تعیین می شوند و به راحتی قابل اجرا هستند

## ۶- کدام یک از جملات زیر راجع به تجزیه و تحلیل هزینه کیفیت صحیح است؟

۱. تحلیل هزینه های کیفیت، کالاهای معیوب را شناسایی و از بروز آنها جلوگیری می کند
۲. تحلیل هزینه های کیفیت، موارد هزینه کیفیت را تعیین و آنها را حذف می کند
۳. تحلیل هزینه های کیفیت به تحلیل کیفیت سیستم هزینه سازمان می پردازد
۴. تحلیل هزینه های کیفیت با تحلیل پاراتو، فرصت های بهبود کیفیت و اولویت های سرمایه گذاری را مشخص می کند

## ۷- کدام یک از فعالیت های زیر جزء وظایف شورا کیفیت در برنامه های بهبود کیفیت نمی باشد؟

۱. طرح ریزی برنامه های آموزشی و تمرینی در راه آشنایی هرچه بیشتر افراد با کل پروژه
۲. طراحی و تدوین سیستم های کیفی مورد نیاز سازمان
۳. گسترش ارزش ها و اهداف اصلی پروژه
۴. جستجو، کشف و مشاهده مداوم نقاط ضعف سازمان از نظر کیفی

## ۸- منظور از تجزیه و تحلیل پاراتو هزینه های کیفیت چیست؟

۱. شناسایی عوامل تاثیر گذار بر هزینه کیفیت
۲. دسته بندی هزینه ها مطابق با دسته های هزینه های کیفیت
۳. شناسایی موارد مهم تشکیل دهنده هزینه های کیفیت
۴. حذف عوامل هزینه زا بمنظور کاهش هزینه های کیفیت

## ۹- کدام یک از موارد زیر جزء چارچوب معیارهای جایزه ملی کیفیت مالکوم بالدريج نمی باشد؟

۱. تمرکز بر مشتری
۲. مدیریت کیفیت فرایند
۳. برنامه ریزی کیفیت راهبردی
۴. نگرش فرایندی

## ۱۰- دوباره کاری جزء کدام دسته از هزینه های کیفیت می باشد؟

۱. هزینه خرابی داخلی
۲. هزینه خرابی خارجی
۳. هزینه ارزیابی
۴. هزینه پیشگیری

## ۱۱- در خصوص کایز و چرخه دمنینگ کدام گزینه صحیح است؟

۱. چرخه SDCA ثبات فرایندهای جاری را تضمین می کند در حالی که چرخه PDCA بهبود فرایندها را پیگیری می کند
۲. چرخه PDCA ثبات فرایندهای جاری را تضمین می کند در حالی که چرخه SDCA بهبود فرایندها را پیگیری می کند
۳. پیش از اجرای چرخه SDCA باید تمام فرایندهای جاری بر اساس چرخه PDCA استانداردسازی شوند.
۴. چرخه PDCA یعنی استانداردسازی، اقدام، ممیزی اجرا

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۱۲- کدام گزینه جزء معیارهای مدل جایزه ملی کیفیت ایران نمی باشد؟

۱. نتایج فرهنگی
۲. نتایج اسلامی
۳. مدیران
۴. منابع

## ۱۳- موضوع کالیبراسیون در کدام بخش استاندارد ایزو ۹۰۰۱ دیده شده است؟

۱. مدیریت منابع
۲. تعهد مدیریت
۳. پدیدآوری محصول
۴. بهبود کیفیت

۱۴- طبق استاندارد ایزو ۹۰۰۰، حذف علل ایجاد یک مشکل بافعل جزء کدامیک از موارد ذیل می باشد؟

۱. اصلاح
۲. اقدام اصلاحی
۳. اقدام پیشگیرانه
۴. کنترل محصول نامنطبق

۱۵- کدام گزینه فرایندهای مشتری گرا را توصیف می نماید؟

۱. فرایندهایی هستند که به عنوان فرایندهای کمکی یا اصلی خدمات یا سرویس ارائه می دهند
۲. فرایندهایی هستند که ماهیت مدیریتی و راهبری برای سایر فرایندها و فعالیتهای سازمان دارند
۳. فرایندهای اصلی سازمان هستند که موجب شکل گیری محصول یا خدمت می شوند و ایجاد ارزش افزوده می کنند
۴. فرایندهایی هستند که به عنوان فرایندهای اصلی خدمات یا سرویس ارائه می دهند

۱۶- کدام یک از جملات زیر راجع به کایزن صحیح تر است؟

۱. یک الگو برای طراحی سیستم مدیریت کیفیت است.
۲. یک سیستم مدیریت کیفیت بر مبنای فنون آماری است
۳. یک فلسفه مدیریتی است که با استفاده از فنون آماری یک الگو را برای مدیریت در رسیدن به آرمان های سازمان معرفی می کند.
۴. فلسفه ای است که نقش مدیریت را در پیشبرد و اجرای بهبود کوچک با کمک افراد سازمان معرفی می کند

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱۷- از نمودارهای کنترل فرایند آماری در کدامیک از موارد ذیل در MSA بیشتر استفاده می گردد؟

۱. اندازه گیری تمایل
۲. ارزیابی ثبات
۳. ارزیابی خطی بودن
۴. تعیین تکرارپذیری

۱۸- کدام یک از موسسات استاندارد ذیل جزء قدیمی ترین موسسه استاندارد دنیا می باشد؟

۱. BSI
۲. ANSI
۳. N DI
۴. ISO

۱۹- از تجزیه و تحلیل میدان نیرو در کدامیک از فازهای الگوبرداری بیشتر استفاده می گردد؟

۱. انتخاب فرآیند برای الگو برداری
۲. جمع آوری داده ها
۳. شناسایی و درک فرآیند خود
۴. تحلیل داده ها و شناسایی شکافها

۲۰- در صورت وجود سطر خالی در یک ماتریس خانه کیفیت چه اقدامی باید انجام داد؟

۱. شناسایی الزامات مشتری
۲. ترکیب مشخصه های فنی
۳. ترکیب الزامات مشتری
۴. توسعه مشخصات فنی جدید

## ۲۱- کدام یک از جملات زیر راجع به الگوبرداری صحیح تر است؟

۱. الگوبرداری از راههای رسیدن به برتری را در برترین سازمانها بررسی و از آن بعنوان مبنایی برای برپایی اهداف و استراتژی ها در سازمان استفاده می کند.
۲. الگوبرداری از راههای رسیدن به برتری را در برترین سازمانها (از بین سازمانهایی محصول مشترک تولید می کنند) بررسی و از آن بعنوان مبنایی برای برپایی اهداف و استراتژی ها در سازمان استفاده می کند.
۳. الگوبرداری روشی است که برپایه آن می توان الگوهای مناسب برای طراحی و تولید یک محصول جدید را پیدا کرد.
۴. الگوبرداری بمعنای پیاده سازی سیستم کیفیت سایر سازمانها در یک سازمان می باشد

## ۲۲- در استاندارد ایزو ۹۰۰۰، بند کنترل محصول تدارک دیده شده بوسیله مشتری روی چه موضوعی تاکید دارد؟

۱. شناسایی نیازهای مشتریان راجع به محصولات سازمان
۲. تدارک بخشی از نیازهای محصول توسط مشتریان
۳. شناسایی و تضمین اموال مشتری که در نزد تولید کننده وجود دارد
۴. کنترل بخشی از فعالیتهای فرایند توسط مشتریان

## ۲۳- ماتریس ارتباطات در خانه کیفیت به چه منظور استفاده می شود؟

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. نشان دادن ارتباط میان داده های طراحی و داده های فرایند
۲. نشان دادن درجه اثرگذاری تعاریف فنی و نیازهای مشتری بر یکدیگر
۳. نشان دادن ارتباط میان نیازهای مشتری و نتایج بدست آمده از محصول
۴. نشان دادن ارتباط میان فرایند و نتایج بدست آمده از محصول

## ۲۴- کدام یک از جملات زیر راجع به طراحی برای ساخت و مونتاژ (DFMA) صحیح است؟

۱. DFMA تجزیه و تحلیل حالات خرابی بالقوه محصول است
۲. DFMA فلسفه ای مبتنی بر طراحی است که مشکلات تولید و مونتاژ را شناسایی می نماید.
۳. DFMA رویه طراحی مفهومی محصول است
۴. DFMA رویه مونتاژ مفهومی محصول است

## ۲۵- در مرحله طرح ریزی فرایند از QFD کدامیک از ارتباطات زیر مورد بررسی قرار می گیرد؟

۱. ارتباط نیازمندیهای طراحی و نیازمندیهای مشتری
۲. ارتباط عملیات کلیدی فرایند با نیازمندیهای طراحی
۳. ارتباط عملیات کلیدی فرایند با خصوصیات کیفی قطعات
۴. ارتباط عملیات کلیدی فرایند با نیازمندیهای تولید



## ۲۶- در الگوبرداری چه کاری انجام می‌گردد؟

۱. مقایسه خود با تجربیات بهترین شرکت‌ها
۲. تضمین کیفیت کلیه محصولات
۳. طراحی استانداردهای مناسب برای کیفیت
۴. کپی سازی محصولات خارجی

## ۲۷- از منشور پروژه بیشتر در کدامیک از فازهای شش سیگما استفاده می‌گردد؟

۱. تعریف
۲. اندازه گیری
۳. تحلیل
۴. توسعه

## ۲۸- گسترش کارکردهای کیفیت با کدامیک از فعالیت‌های زیر شروع می‌شود؟

۱. عملیات بازاریابی
۲. طراحی مهندسی
۳. کنترل فرایند آماری
۴. تست و آزمون محصول

## ۲۹- خانه کیفیت در گسترش کارکردهای کیفیت چه نقشی دارد؟

۱. تهیه یک ساختار مناسب برای مستندسازی کیفیت
۲. ایجاد یک سیستم منظم تحلیل کیفیت محصول
۳. نتایج طراحی را به فرایند تولید تبدیل می‌کند
۴. ندای مشتری را به نیازمندیهای طراحی تبدیل می‌کند

## ۳۰- از خانه کیفیت برای ترجمه چه چیزی استفاده می‌شود؟

۱. ترجمه صدای مشتری به احتیاجات طراحی
۲. ترجمه الزامات تولید به احتیاجات طراحی
۳. ترجمه الزامات تولید به صدای مشتری
۴. ترجمه الزامات تولید به صدای خریدار

## ۳۱- منظور از DPMO در شش سیگما چیست؟

۱. تعداد خرابی‌های محصول
۲. تعداد فرصت‌های ایجاد خرابی
۳. تعداد خرابی در میلیون
۴. تعداد محصولات تولید شده

## ۳۲- منظور از CTQ در شش سیگما چیست؟

۱. فعالیت‌های مهم تضمین کیفیت
۲. پروژه‌های دارای اولویت
۳. مشخصه‌های بحرانی در کیفیت
۴. مشخصه کیفیت محصول

## ۳۳- کدام یک از جملات زیر راجع به استاندارد ISO9000 صحیح است؟

۱. الزامات سیستم تضمین کیفیت را معرفی می‌کند
۲. اصطلاحات کلیدی و مفاهیم بنیادی کیفیت مرتبط با استانداردهای تضمین کیفیت را معرفی می‌کند.
۳. الزامات سیستم تضمین کیفیت را برای سازمانهایی که طراحی و توسعه ندارند ارائه می‌کند
۴. راهنمایی برای نحوه انجام ممیزی داخلی در سازمان معرفی می‌کند

### ۳۴- کدام یک از مستندات زیر جزء سوابق می باشد؟

۱. نقشه های فنی معتبر قطعات
۲. دستورالعملهای کاری
۳. صورتجلسات بازنگری مدیریت
۴. نظامنامه کیفیت

### ۳۵- الگوبرداری از فعالیت خدمات پس از فروش یک شرکت خودرو سازی در یک شرکت تولید بخاری گازی جزء کدام دسته الگوبرداری می باشد ؟

۱. الگوبرداری رقابتی
۲. الگوبرداری فرایندی
۳. الگوبرداری داخلی
۴. این روش جزء الگوبرداری نمی باشد

### ۳۶- نمودار SIPOC در کدام فاز شش سیگما بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد ؟

۱. اندازه گیری
۲. کنترل
۳. بهبود
۴. تعریف

### ۳۷- RPN نشان دهنده چه می باشد؟

۱. یکی از فیلدهای فرم استاندارد FMEA است
۲. اولویت بندی خرابی ها را نشان می دهد
۳. نتیجه حاصل ضرب رتبه شدت در وقوع می باشد
۴. گزینه ۱ و ۲ صحیح است

### ۳۸- کدام یک از استراتژی های ذیل جزء استراتژی های بهبود بهره وری می باشد؟

۱. افزایش محصول با استفاده از همان مقدار ستاده
۲. افزایش محصول همراه با افزایش نهادهای مصرفی
۳. تولید همان مقدار محصول با کاهش ستاده ها
۴. افزایش محصول با استفاده از همان مقدار نهاده

### ۳۹- حاصل ضرب شاخص بهره وری کل در شاخص عوامل غیر قابل لمس با کدام نوع بهره وری بیان می گردد؟

۱. بهره وری جزئی
۲. بهره وری کل [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)
۳. بهره وری مجموع عوامل
۴. بهره وری جامع کل عوامل

### ۴۰- طبق مدل کانو، مشخصه هایی است که مشتری انتظار دارد در محصول وجود داشته باشد و لذا در مورد آنها سوال نمی کند در چه مجموعه می گنجد؟

۱. الزامات انگیزشی
۲. الزامات اساسی
۳. الزامات عملکردی
۴. الزامات اصولی

ب	1
الف	2
د	3
ب	4
الف	5
د	6
ب	7
ج	8
د	9
الف	10
الف	11
د	12
ج	13
ب	14
ج	15
د	16
ب	17
الف	18
د	19
د	20
الف	21
ج	22
ب	23
الف	24
ج	25
الف	26
الف	27
الف	28
د	29
الف	30
ج	31
ج	32
ب	33
ج	34
ب	35
د	36
د	37
د	38
د	39
ب	40

## ۱- منظور از قابلیت اطمینان به عنوان یکی از ابعاد کیفیت چیست؟

۱. هر چند وقت یکبار محصول خراب می شود؟
۲. چه مدت محصول دوام می آورد؟
۳. کیفیت محصول چگونه است؟
۴. محصول چه کارهایی انجام می دهد؟

## ۲- یکی از اصول چهارده گانه دمنینگ، اجتناب از بازرسی انبوه به منظور کنترل کیفیت می باشد. دلیل این امر چیست؟

۱. زیرا بازرسی صرفاً پیشگیری انجام می دهد نه جداسازی محصولات معیوب را
۲. زیرا کیفیت بوسیله پیشگیری از تولید محصولات معیوب ایجاد می شود نه بازرسی
۳. زیرا این کار مقرون به صرفه است.
۴. زیرا هزینه های بازرسی بسیار ناچیز است.

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۳- منظور از شکاف فرایند به عنوان جزئی از شکاف کیفیت چیست؟

۱. عدم درک نیازهای مشتریان
۲. شکاف بین طراحی محصول و توانایی در تحویل طرح
۳. شکاف بین درک نیازها و طراحی محصول
۴. شکاف بین توانایی در تحویل طرح و تحویل واقعی

## ۴- استقرار برنامه ها و اندازه گیری عملکرد آن در کدام مرحله از PDCA انجام می شود؟

- |         |       |          |        |
|---------|-------|----------|--------|
| ۱. Plan | ۲. Do | ۳. Check | ۴. Act |
|---------|-------|----------|--------|

## ۵- در تعریف اهداف بهبود کیفیت براساس مدل SMART، حرف M بیانگر چیست؟

۱. مشخص بودن هدف
۲. واقع بینانه بودن هدف
۳. قابل اندازه گیری بودن هدف
۴. قابل واگذاری بودن هدف

## ۶- کدام دانشمند کیفیت را به معنای شایستگی جهت استفاده تعریف کرده است؟

- |           |           |          |           |
|-----------|-----------|----------|-----------|
| ۱. دمنینگ | ۲. شوهارت | ۳. ژوران | ۴. کرازبی |
|-----------|-----------|----------|-----------|

## ۷- کدام استاندارد با هدف رعایت اصول اولیه ممیزی برای سیستم های کیفیت و زیست محیطی تدوین شده است؟

- |              |              |
|--------------|--------------|
| ۱. ISO 9004  | ۲. ISO 19011 |
| ۳. ISO 14000 | ۴. ISO 22000 |

## ۸- کدامیک رویکرد ذیل در استاندارد ISO9001:2000 مورد تاکید بیشتری قرار گرفته است؟

۱. رویکرد کنترل کیفیت
۲. رویکرد تضمین کیفیت
۳. رویکرد فرایندی
۴. رویکرد توسعه محصول

## ۹- الزامات ممیزی داخلی در کدام بند استاندارد ISO9001:2000 بیان می گردد؟

۱. پایش و اندازه گیری      ۲. بازرنگری مدیریت      ۳. مسئولیت مدیریت      ۴. بهبود

## ۱۰- کدامیک از استانداردهای به تشریح مبانی استانداردهای سری ISO9000 و ارایه خطوط راهنما برای بهبود عملکرد سازمان ها می پردازد؟

۱. ISO9001      ۲. ISO1002      ۳. ISO9000      ۴. ISO9004

## ۱۱- مدل EFQM از چند معیار توانمندساز و نتایج تشکیل شده است؟

۱. ۵ معیار توانمندساز و ۵ معیار نتایج      ۲. ۹ معیار توانمندساز و ۵ معیار نتایج  
۳. ۵ معیار توانمندساز و ۴ معیار نتایج      ۴. ۴ معیار توانمندساز و ۶ معیار نتایج

## ۱۲- حداقل امتیاز لازم برای اخذ گواهی اتمام به سرآمدی کدام است؟

۱. ۳۰۰ امتیاز      ۲. ۲۰۰ امتیاز      ۳. ۱۰۰ امتیاز      ۴. ۴۰۰ امتیاز

## ۱۳- در مدل جایزه ملی کیفیت ایران بیشترین امتیاز به کدام معیار داده شده است؟

۱. نتایج عملکردی      ۲. نتایج محیط زیست و جامعه  
۳. رهبری و مدیریت      ۴. نتایج مشتریان و مصرف کنندگان

## ۱۴- کدام گزینه از توانایی های گسترش عملکرد کیفیت (QFD) نیست؟

۱. کاهش هزینه های اولیه معرفی محصول به بازار      ۲. ایجاد یک بانک اطلاعاتی برای استفاده و کاربردهای آتی  
۳. ایجاد زبان های مختلف برای واحدهای مختلف سازمان      ۴. کاهش تعداد دفعات تغییر در طرح های مهندسی

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۱۵- در سقف خانه کیفیت کدامیک از موارد ذیل قرار می گیرد؟

۱. ارتباط داخلی بین مشخصه های فنی      ۲. نیازمندیهای مشتری  
۳. ارزیابی رقبا      ۴. ارزیابی سازمان

## ۱۶- طبق مدل کانو کدامیک از الزامات ذیل شامل مواردی است که مشتری صریحاً درخواست می کند؟

۱. الزامات اساسی      ۲. الزامات انگیزشی      ۳. الزامات عملکردی      ۴. الزامات ناگفته

## ۱۷- FMEA بر کدامیک از موارد ذیل بیشتر تمرکز دارد؟

۱. خرابی های بالفعل      ۲. خرابی های بالقوه  
۳. نارضایتی های مشتریان      ۴. قطعات معیوب حین تولید

## ۱۸- در تکنیک FMEA معیار RPN به چه صورت محاسبه می گردد؟

۱. از حاصلضرب معیارهای شدت، وقوع و وخامت
۲. از حاصلضرب معیارهای شدت، اولویت و تشخیص
۳. از حاصلضرب معیارهای کیفیت، اولویت و تشخیص
۴. از حاصلضرب معیارهای شدت، وقوع و تشخیص

## ۱۹- کدامیک از موارد ذیل برای طراحی قطعات جدید مورد استفاده قرار می گیرد؟

۱. PFMEA
۲. SFMEA
۳. DFMEA
۴. MFMEA

## ۲۰- میزان احتمال کشف خرابی توسط کنترل جاری در کدام معیار FMEA نشان داده می شود؟

۱. شدت
۲. تشخیص
۳. وقوع
۴. آثار بالقوه خرابی

## ۲۱- مقدار ۹ برای RPN یک جدول FMEA نشان دهنده چیست؟

۱. خرابی وخیم و خطرناکی را نشان می دهد.
۲. با توجه به مقدار کم آن خرابی کم اهمیتی است
۳. با توجه به مقدار بالای آن حالتی خرابی قابل توجهی است
۴. موارد الف و ج صحیح است

## ۲۲- کدامیک از الگوبرداری های ذیل به عنوان الگوبرداری عملیاتی یا عمومی هم شناخته می شود؟

۱. الگوبرداری رقابتی
۲. الگوبرداری داخلی
۳. الگوبرداری فرایندی
۴. الگوبرداری سیستمی

## ۲۳- کدام جمله راجع به الگوبرداری صحیح نیست؟

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. الگوبرداری سنجش خود در مقابل برترین سازمان ها است
۲. الگوبرداری موجب تمرکز سازمان بر محیط خارجی و بهبود خود می شود.
۳. ماهیت الگوبرداری پردازش ایده های اکتسابی از دیگران است
۴. الگوبرداری ناشی از توقع بیش از اندازه از توانایی های سازمان است.

## ۲۴- AHP در کدامیک از مراحل الگوبرداری مورد استفاده قرار می گیرد؟

۱. انتخاب فرآیند برای الگوبرداری
۲. درک فرایند
۳. جمع آوری داده ها
۴. تحلیل داده ها و شناسایی شکاف

## ۲۵- معنی کایزن چیست؟

۱. مدیریت کیفیت
۲. بهبود مستمر
۳. دوایر کیفیت
۴. ائتلاف

۲۶- در کایزن، نوآوری بیشتر وظیفه کدام رده می باشد؟

۱. سرپرست ها      ۲. مدیریت ارشد      ۳. مدیریت میانی      ۴. کارکنان

۲۷- در کایزن فعالیتهایی که هزینه را هستند ولی ارزش تولید نمی کنند چه نامیده می شود؟

۱. مودا      ۲. موری      ۳. مورا      ۴. گمبا

۲۸- کدام ویژگی ذیل با یک سیستم اندازه گیری که داده های آن دارای تمایل بیشتر و پراکندگی بالاتر است همخوانی دارد؟

۱. صحت ضعیف و دقت ضعیف      ۲. صحت قوی و دقت ضعیف  
۳. صحت قوی و دقت قوی      ۴. صحت ضعیف و دقت قوی

۲۹- میزان انحراف در میانگین اندازه ها که ناشی از فاکتورهایی غیر از انحراف ذاتی ابزار باشد با چه معیاری نمایش داده می شود؟

۱. صحت      ۲. دقت      ۳. تکثیرپذیری      ۴. تکرارپذیری

۳۰- کاهش میزان اریبی وسایل اندازه گیری تحت شرایط تعریف شده در کدام فعالیت زیر انجام می شود؟

۱. ارزیابی خطی بودن      ۲. ارزیابی تکرارپذیری      ۳. کالیبراسیون      ۴. ارزیابی تکثیرپذیری

۳۱- در شش سیگما ابزار اولیه مورد استفاده جهت کنترل تغییر پذیری فرآیند، کدام است؟

۱. نمودار کنترل      ۲. نمودار پاراتو      ۳. خانه کیفیت      ۴. چرخه PDCA

۳۲- هدف از VOC چیست؟

۱. تعیین مشخصه های طراحی      ۲. درک خواسته های مشتری  
۳. تعیین حدود کنترل      ۴. طراحی محصول منطبق بر تقاضای بازار

۳۳- کدامیک از موارد ذیل در منشور پروژه شش سیگما در نظر گرفته نمی شود؟

۱. بیان مشکل      ۲. بیانیه تجاری  
۳. دامنه پروژه      ۴. مشخصه های کلیدی کیفیت

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۳۴- کدام ابزار ذیل به نمودار استخوان ماهی نیز معروف است؟

۱. نمودار پاراتو      ۲. نمودار هیستوگرام  
۳. نمودارهای کنترل      ۴. نمودار علت و معلول

۳۵- در پروژه شش سیگما کدام نمودار برای تشخیص محل هایی که تیم باید تلاش هایش را روی آن متمرکز کند، مورد استفاده قرار می گیرد؟

- ۱. نمودار پاراتو
- ۲. نمودار هیستوگرام
- ۳. نمودارهای کنترل
- ۴. نمودار علت و معلول

۳۶- هزینه های گواهی صلاحیت پیمانکاران در کدام دسته از هزینه های کیفیت قرار می گیرد؟

- ۱. هزینه ارزیابی کیفیت
- ۲. هزینه پیشگیری کیفیت
- ۳. هزینه خرابی داخلی
- ۴. هزینه خرابی خارجی

۳۷- مستندسازی و گزارش پروژه نهایی در کدام فاز شش سیگما بیشتر مورد استفاده قرار می گیرد؟

- ۱. اندازه گیری
- ۲. تحلیل
- ۳. کنترل
- ۴. بهبود

۳۸- در کدام تکنیک ذیل هدف رسیدن به خطای صفر است؟

- ۱. ZQC
- ۲. پوکایوکه
- ۳. نمودار کنترل
- ۴. موارد الف و ب صحیح است

۳۹- کدام گزینه جزء عوامل ایجادکننده خرابی نیست؟ [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

- ۱. تغییرپذیری فرایندها
- ۲. خطا در طراحی فرایند
- ۳. اشتباهات ساده انسانی
- ۴. استفاده از مواد مناسب

۴۰- حاصل کسر ارزش محصول کل یا ارزش افزوده بر تعدادی از نهاده ها کدام بهره وری محسوب می گردد؟

- ۱. بهره وری کل
- ۲. بهره وری چند عامل
- ۳. بهره وری جزء
- ۴. بهره وری نهاده



1	الف
2	ب
3	ب
4	ب
5	ج
6	ج
7	ب
8	ج
9	الف
10	د
11	ج
12	ب
13	د
14	ج
15	الف
16	ج
17	ب
18	د
19	ج
20	ب
21	ب
22	ج
23	د
24	الف
25	ب
26	ب
27	الف
28	ب
29	ج
30	ج
31	الف
32	ب
33	د
34	د
35	الف
36	ب
37	ج
38	د
39	د
40	ب

## ۱- ارتباط بین بهره وری و کارایی و اثربخشی کدام گزینه است؟

- ۱. کارایی = اثربخشی + بهره وری
- ۲. اثربخشی = کارایی + بهره وری
- ۳. بهره وری = بهبود + کارایی
- ۴. بهره وری = کارایی + اثربخشی

## ۲- کدام جمله صحیح است؟

- ۱. کیفیت همان خوبی یا ظرافت کالا است
  - ۲. سیستم تضمین کیفیت باید ارزیابی و بازرسی کننده باشد
  - ۳. استاندارد های عملکردی باید بصورت خطای صفر باشد
  - ۴. هزینه کیفیت به وسیله شاخص ها اندازه گیری می شود
- [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۳- سری ایزو ۱۴۰۰ مربوط به ؟

- ۱. اثربخشی
- ۲. تضمین کیفیت
- ۳. کنترل کیفیت
- ۴. مدیریت محیط زیست

## ۴- کدام گزینه جزء فعالیت های طرح ریزی کیفیت به شمار نمی آید؟

- ۱. تعیین مشتریان
- ۲. اثبات نیاز ها
- ۳. توسعه محصول
- ۴. توسعه فرآیند

## ۵- کدام گزینه جزء اجزای مدیریت کیفیت به شمار نمی آید؟

- ۱. تعیین اهداف کیفیت
  - ۲. کنترل کیفیت
  - ۳. تضمین کیفیت
  - ۴. بهبود کیفیت
- ۶- -----، روشی نسبتاً سنتی است و بر پایه این پیش فرض ایتوار است که خطا ها و اشتباهات اجتناب ناپذیرند.
- ۱. کنترل کیفیت
  - ۲. تضمین کیفیت
  - ۳. بهبود کیفیت
  - ۴. استقرار کیفیت

## ۷- کدام گزینه جزء مراحل چهارگانه چرخه دمینگ به شمار نمی آید؟

- ۱. برنامه ریزی
- ۲. ارزیابی
- ۳. تخصیص
- ۴. اجرا

## ۸- پیاده سازی کدام استاندارد مدیریت کیفیت از سوی خودرو سازان فورد، کرایسلر و جنرال موتور برای تامین کنندگان ضروری می باشد؟

- ۱. ISO 9000
- ۲. QS 9000
- ۳. QMS 12000
- ۴. ISO 14000

## ۹- در تعریف اهداف کیفی بر اساس مدل SMART حرف T بیانگر چیست؟

- ۱. قابل تخصیص
- ۲. واقع بینانه
- ۳. قابل اندازه گیری
- ۴. محدوده زمانی

## ۱۰- نگرش سخت در TQM به دنبال چیست؟

۱. کاهش زمان تحویل
۲. بر آورده سازی نیاز های مشتریان
۳. بهبود در بهره وری و منافع
۴. تضمین کیفیت

## ۱۱- موسسات استاندارد ANSI و DIN و BSI به ترتیب به کدام کشور ها تعلق دارند؟

۱. آمریکا - انگلستان - آلمان
۲. آلمان - آمریکا - انگلستان
۳. انگلستان - آلمان - آمریکا
۴. آمریکا - آلمان - انگلستان

## ۱۲- کدام استاندارد دارای عنوان "مدیریت کیفیت - راهنمایی برای آموزش" است؟

۱. ISO 10019:2005
۲. ISO 10015:1999
۳. ISO 19011:2005
۴. ISO 0004:2000

## ۱۳- کدام استاندارد رهنمودهایی برای بهبود اثربخشی و کارایی سیستم مدیریت کیفیت ارائه می نماید؟

۱. ISO 9000
۲. ISO 9001
۳. ISO 14000
۴. ISO 9004

## ۱۴- کدام گزینه صحیح است؟

۱. ممیزی شخص اول توسط مشتری سازمان انجام می شود
۲. ممیزی شخص سوم توسط خود سازمان برای مقاصد داخلی انجام می شود
۳. ممیزی شخص دوم توسط سازمان های مستقل بیرونی انجام می شود
۴. ممیزی شخص اول می تواند مبنایی برای خود اظهاری سازمان در مورد انطباق باشد

## ۱۵- تفاوت های عمده بین ویرایش سال ۱۹۹۴ و ویرایش سال ۲۰۰۰ استاندارد ISO9001 کدام است؟

۱. تمرکز بر رضایت مشتری و نتیجه گرایی سیستم کیفیت
۲. صرفا جویی منابع و ایجاد ارزش افزوده بیشتر
۳. تمرکز بیشتر بر رضایت مشتری و فرآیند گرایی سیستم مدیریت کیفیت
۴. عدم واکنش به تغییرات بازار و توسعه بیشتر کسب و کار

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۱۶- کدام دانشمند هدف کیفیت را "تامین نیاز های حال و آینده مشتری" می داند؟

۱. دمینگ
۲. ژوران
۳. کرازبی
۴. فیگنباوم

## ۱۷- موضوع کالیبراسون در کدام بخش از استاندارد ایزو ۹۰۰۱ دیده شده است؟

۱. مدیریت منابع
۲. تعهد مدیریت
۳. پدیدآوری محصول
۴. بهبود کیفیت

۱۸- مدل EFQM دارای ----- معیار اصلی و ----- معیار فرعی می باشد.

۴۰ - ۹ - ۱

۳۲ - ۹ - ۲

۴۰ - ۷ - ۳

۳۲ - ۷ - ۴

۱۹- در امتیاز دهی بر اساس موضوع RADAR حرف R در تکرار دوم بیانگر چیست؟

۱. نتایج

۲. نگرش

۳. ارزیابی

۴. بازنگری

۲۰- به شرکت هایی که با برگزاری دوره های آموزشی و انجام خود ارزیابی تعهد و پایبندی خود را برای حرکت به سوی سرآمدی نشان دهند ----- اعطا می شود.

۱. تندیس برنزین

۲. تندیس بلورین

۳. گواهی اهتمام به سرآمدی

۴. تقدیرنامه اشتها در سرآمدی

۲۱- کدام گزینه از فواید قابل انتظار QFD به شمار نمی آید؟

۱. زمان کوتاه تولید محصول

۲. کاهش هزینه های اولیه معرفی محصول به بازار

۳. رضایت مشتریان از تامین خواسته ها و نیاز های ایشان

۴. بهبود قابلیت های ساخت محصول

۲۲- اولین مفهوم مورد بررسی در یک پروژه QFD کدام است؟

۱. شناسایی مشتریان

۲. تعیین ابزار ها و روشهای شنیدن ندای مشتری

۳. دریافت و ارزیابی خواسته های مشتری

۴. تعیین مسولیت های افراد در ارتباط با مراحل پروژه

۲۳- مشخصه هایی که مشتری انتظار دارد در محصول وجود داشته باشد و لذا در مورد آنها سوال نمی کند، جزء کدام دسته از الزامات به شمار می آیند؟

۱. الزامات اساسی

۲. الزامات عملکردی

۳. الزامات انگیزشی

۴. الزامات مطلوب

۲۴- سقف خانه کیفیت ، بیانگر ----- است.

۱. تعاریف فنی

۲. تعاریف اولویت دار فنی

۳. ارتباط بین تعاریف فنی

۴. ارتباط بین نیازمندیها و تعاریف فنی

۲۵- در تدوین یک خانه کیفیت اگر یک مشخصه فنی محصول ارتباطی با هیچکدام از نیاز های اعلام شده از سوی مشتریان نداشته باشد، کدام حالت رخ خواهد داد؟

۱. وجود یک سطر خالی

۲. وجود یک ستون خالی

۳. وجود سطرهای مشابه

۴. تشکیل یک خط ارتباطی مورب

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۲۶- دوباره کاری جز کدام دسته از هزینه های کیفیت می باشد؟

۱. هزینه خرابی داخلی      ۲. هزینه خرابی خارجی      ۳. هزینه ارزیابی      ۴. هزینه پیشگیری

۲۷- کدام نوع FMEA برای طراحی یا توسعه فرآیند های تولید و مونتاژ بکار می رود؟

۱. System FMEA      ۲. Process FMEA      ۳. Service FMEA      ۴. Desing FMEA

۲۸- کدام گزینه از مزایای D FMEA به شمار نمی آید؟

۱. کاهش نرخ شکست محصول در دوره عمر مفید آن      ۲. انگیزه کارگر دهی را افزایش می دهد  
۳. کاهش زمان تولید و فروش محصول جدید      ۴. جلوگیری از صرف هزینه های اضافی

۲۹- کدام گونه از الگو برداری معمولاً برای صنایع بزرگ آسان تر از صنایع کوچک است؟

۱. الگو برداری رقابتی      ۲. الگو برداری عملیاتی      ۳. الگو برداری فرآیندی      ۴. الگو برداری داخلی

۳۰- نخستین گام فرآیند برنامه ریزی در آماده سازی برای الگوبرداری کدام است؟

۱. تعیین یک قهرمان      ۲. تشکیل سیستم      ۳. تعیین اهداف      ۴. تخصیص منابع

۳۱- حرف T در تجزیه و تحلیل SWOT بیانگر چیست؟

۱. نقاط قوت      ۲. نقاط ضعف      ۳. فرصت ها      ۴. تهدیدها

۳۲- کدام گزینه بیانگر استراتژی بهبود بهره وری سازمان در مرحله نوآوری است؟

۱. افزایش در ستاده ها و داده ها بطوریکه افزایش ستاده ها بیشتر از داده ها باشد  
۲. افزایش در ستاده ها و داده ها بطوریکه افزایش ستاده ها کمتر از داده ها باشد  
۳. حفظ ستاده ها همراه با کاهش داده ها  
۴. حفظ ستاده ها همراه با افزایش داده ها

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۳۳- کدام گزینه صحیح است؟

۱. بهبود کارایی همان ارتقای بهره وری است  
۲. بهره وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید است  
۳. اثر بخشی و بهره وری مترادف هستند  
۴. ارتقای بهره وری همواره با تنزل کیفیت همراه است

### ۳۴- کدام دسته از فرآیندهای زیر ارزش افزوده ایجاد می کنند؟

۱. فرآیندهای مشتری گرا
۲. فرآیندهای پشتیبانی
۳. فرآیندهای مدیریتی
۴. فرآیندهای کنترلی

### ۳۵- سود آوری حاصل از محصول جزء کدام گروه از نتایج جایزه ملی کیفیت ایران به شمار می آید؟

۱. نتایج جامعه
۲. نتایج محصولات
۳. نتایج مشتریان
۴. نتایج عملکردی

### ۳۶- -----، مرکزیت ارقام حاصل از اندازه گیری را در مقایسه با استاندارد یا ارزش اسمی آن نشان می دهد.

۱. تمایل
۲. صحت
۳. پراکندگی
۴. انحراف معیار

### ۳۷- کدام گزینه بیانگر منافع مستقیم ناشی از استقرار یک سیستم مدیریت کیفیت است؟

۱. رضایت مشتری
۲. وفاداری مشتری
۳. بهبود اثربخشی
۴. رشد سازمان

### ۳۸- کدام دسته از هزینه ها جزء هزینه های فقر کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. خرابی و دوباره کاری
۲. گارانتی
۳. نارضایتی مشتری
۴. آموزش کارگران

### ۳۹- کدام گزینه به صرفه جویی زمان، پول و نیروی انسانی مورد استفاده برای اجرای یک کار می پردازد؟

۱. اثر بخشی
۲. بهره وری
۳. بهینه سازی
۴. کارایی

### ۴۰- کدام گزینه بیانگر یک استراتژی بهبود بهره وری است؟

۱. افزایش ستاده ها همراه با افزایش بیشتر در نهاده های مصرفی
۲. حفظ ستاده ها همراه با افزایش نهاده های مصرفی
۳. کاهش نهاده های مصرفی به همراه کاهش بیشتر در ستاده
۴. کاهش نهاده های مصرفی به همراه افزایش در ستاده ها

1	د
2	ج
3	د
4	ب
5	الف
6	الف
7	ج
8	ب
9	د
10	ج
11	د
12	ب
13	د
14	د
15	ج
16	الف
17	ج
18	ب
19	
20	
21	الف
22	الف
23	الف
24	ج
25	ب
26	الف
27	ب
28	ج
29	الف
30	الف
31	د
32	الف
33	ب
34	الف
35	د
36	الف
37	ج
38	د
39	
40	

## ۱ - هدف اصلی تجزیه و تحلیل سیستم اندازه گیری (MSA) کدام است؟

۱. ارزیابی درجه کیفیت سیستم اندازه گیری و مقایسه با استاندارد و یا ارزش اسمی آن
۲. بهبود کیفیت سیستم اندازه گیری به منظور کاهش انحرافات ناشی از سیستم اندازه گیری
۳. کسب اطلاع از میزان و نوع نوسانات موجود در فرآیند اندازه گیری
۴. ایجاد مبنایی جهت مقایسه یک سیستم اندازه گیری با سیستم اندازه گیری دیگر

## ۲ - در تجزیه و تحلیل سیستم اندازه گیری کدام تعریف بیانگر مفهوم صحت است؟

۱. درجه نزدیکی بین میانگین یک نمونه بزرگ از نتایج به دست آمده از یک مشخصه و مقدار واقعی مشخصه
۲. تفاوت بین میانگین یک نمونه بزرگ از نتایج به دست آمده از یک مشخصه و مقدار واقعی مشخصه
۳. توانایی فرآیند در تولید سازگار و مداوم یک نتیجه مطابق با نیازمندیهای فنی
۴. تعیین سازگاری و دوام یک سیستم اندازه گیری بر اساس نمودارها و ابزارهای کنترلی

## ۳ - در فرآیند DMAIC که توسط شش سیگما به کار گرفته می شود حرف I بیانگر چیست؟

۱. بازرسی
۲. تحلیل
۳. توسعه
۴. اندازه گیری

## ۴ - کدام گزینه صحیح است؟

۱. بهبود کارایی ارتقای بهره وری را تضمین می کند.
۲. بهره وری همان اثر بخشی تولید است
۳. بهره وری به بهای تنزل کیفیت انجام می شود.
۴. بهره وری درجه استفاده موثر از هر یک از عوامل تولید است.

## ۵ - کدام گزینه بیانگر یک استراتژی بهبود بهره وری نیست؟

۱. افزایش محصول همراه با استفاده از همان مقدار نهاده اولیه
۲. افزایش محصول همراه با کاهش نهاده های تولید
۳. حفظ تولید همراه با کاهش نهاده های مصرفی
۴. حفظ تولید همراه با افزایش نهاده های مصرفی

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

## ۶ - کدام گزینه از ابعاد کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. قابلیت اطمینان
۲. قابلیت دوام
۳. قابلیت شکل پذیری
۴. قابلیت تعمیر پذیری

## ۷ - کدام دانشمند کیفیت را به معنای "شایستگی جهت استفاده" تعریف نموده است؟

۱. دمینگ
۲. ژوران
۳. کرازبی
۴. فیگنباوم



۸- با توجه به کدام بعد کیفیت مشتری با اتکا به شهرت سازمان محصول را خریداری می کند؟

۱. ویژگی ها      ۲. انطباق با استاندارد ها      ۳. عملکرد      ۴. کیفیت درک شده

۹- کدام گزینه یکی از اصول چهارگانه مدیریت کیفیت کرازبی به شمار می آید؟

۱. کیفیت بصورت خوبی یا ظرافت تعریف می گردد  
۲. سیستم تضمینی کیفیت باید بصورت ارزیابی و بررسی کننده اعمال شود  
۳. کیفیت بوسیله هزینه عدم تطابق ها اندازه گیری می شود  
۴. استاندارد های عملکردی نباید بصورت خطای صفر باشد

۱۰- از نگاه دمینگ استاندارد های کاری بیانگر ----- مدیریت برای درک فرآیند کار و ارائه یک سیستم مدیریت موثر جهت بهبود فرآیند است.

۱. توانایی      ۲. عدم توانایی      ۳. موفقیت      ۴. عدم موفقیت

۱۱- کدام گزینه یکی از اضلاع مثلث ژوران به شمار نمی آید؟ [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. طرح ریزی کیفیت      ۲. کنترل کیفیت      ۳. تضمین کیفیت      ۴. بهبود کیفیت

۱۲- کدام دسته از هزینه ها جزء هزینه های فقر کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. خرابی و دوباره کاری      ۲. گارانتی      ۳. نارضایتی مشتری      ۴. آموزش کارگران

۱۳- توسعه کنترل ها مربوط به کدام جزء از مثلث ژوران است؟

۱. طرح ریزی کیفیت      ۲. کنترل کیفیت      ۳. تضمین کیفیت      ۴. بهبود کیفیت

۱۴- کدام گزینه از اجزاء مدیریت کیفیت به شمار نمی آید؟

۱. بهبود کیفیت      ۲. طرح ریزی کیفیت      ۳. کنترل کیفیت      ۴. برنامه ریزی کیفیت

۱۵- بر اساس چرخه دمینگ کدام گزینه بیانگر " ارزیابی شاخص ها و گزارش نتایج به تصمیم گیرندگان " می باشد؟

۱. PLAN      ۲. DO      ۳. CHECK      ۴. ACT

۱۶- در تعریف اهداف کیفی بر اساس مدل SMART حرف R بیانگر چیست؟

۱. مشخص بودن      ۲. قابل اندازه گیری      ۳. قابل تخصیص      ۴. واقع بینانه

۱۷- کدام گزینه به صرفه جویی زمان، پول و نیروی انسانی مورد استفاده برای اجرای یک کار می پردازد؟

۱. کارایی      ۲. اثر بخشی      ۳. بهره وری      ۴. بهینه سازی

۱۸ - کدام گزینه صحیح است؟

۱. QMS توانایی سازمان برای تطابق بیشتر با نیازمندیهای مشتری را کاهش می دهد
۲. QMS ضایعات منابع و دوباره کاریها را افزایش می دهد
۳. QMS با افزایش هزینه های دوباره کاری سطح بالایی از کیفیت را برای محصول و خدمات به ارمغان می آورد
۴. QMS منجر به افزایش سهم بازار و بدست آوردن مشتریان جدید می گردد

۱۹ - کدام یک از گزینه های زیر بیانگر منافع مستقیم ناشی از استقرار یک سیستم مدیریت کیفیت است؟

۱. رضایت مشتری
۲. بهبود اثر بخشی
۳. وفاداری مشتری
۴. رشد سازمان

۲۰ - کدام یک از گزینه های زیر بیانگر بکار گیری نگرش سخت در پیاده سازی TQM است؟

۱. روشهای آماری
۲. مشارکت کارکنان
۳. رهبری
۴. تغییرات فرهنگی

۲۱ - ANSI موسسه استاندارد متعلق به کدام کشور است؟

۱. انگلستان
۲. آلمان
۳. امریکا
۴. ژاپن

۲۲ - کدام یک از استانداردهای زیر راهنمایی برای انتخاب مشاوران سیستم مدیریت کیفیت و استفاده از خدمات آنها ارائه می کند؟

۱. ISO 10015
۲. ISO 10019
۳. ISO 10013
۴. ISO 10014

۲۳ - کدام گزینه رهنمود هایی برای بهبود اثر بخشی و کارایی سیستم کیفیت محیط زیست ارائه می نماید؟

۱. ایزو ۹۰۰۰
۲. ایزو ۹۰۰۱
۳. ایزو ۱۴۰۰۰
۴. ایزو ۹۰۰۴

۲۴ - این نوع ممیزی توسط مشتریان سازمان یا سایر اشخاص از جانب مشتری انجام می گیرد.

۱. ممیزی شخص اول
۲. ممیزی شخص دوم
۳. ممیزی شخص سوم
۴. ممیزی گواهی کننده

۲۵ - در امتیاز دهی معیار ها بر اساس روش RADAR حرف R در تکرار دوم بیانگر چیست؟

۱. نتایج
۲. نگرش
۳. ارزیابی
۴. بازنگری

۲۶ - کدام عبارت جزو معیارهای توانمند سازی مدل EFQM نمی باشد. [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. رهبری
۲. نتایج مشتریان
۳. خط مشی و استراتژی
۴. کارکنان

۲۷ - جایزه ملی کیفیت ایران دارای --- معیار و --- زیر معیار است.

۱. ۹ و ۴۰
۲. ۹ و ۳۲
۳. ۷ و ۴۰
۴. ۷ و ۳۲

۲۸ - سود آوری حاصل از محصول<sup>۱</sup> جزء کدام گروه از نتایج جایزه ملی کیفیت ایران به شمار می آید؟

۱. نتایج مشتری      ۲. نتایج عملکردی      ۳. منابع      ۴. نتایج جامعه

۲۹ - کدام گزینه از مزایای QFD به شمار می آید؟

۱. افزایش زمان توسعه محصول  
۲. افزایش تعداد دفعات تغییر در طرح های مهندسی  
۳. افزایش رضایت مشتریان از تامین خواسته ها و نیاز هایشان  
۴. افزایش هزینه های اولیه معرفی محصول به بازار

۳۰ - آن دسته از الزامات که مشتری صریحاً در خواست می کند چه نامیده می شود؟

۱. الزامات اساسی      ۲. الزامات عملکردی      ۳. الزامات انگیزشی      ۴. الزامات ویژه

۳۱ - در QFD سقف خانه کیفیت بیانگر چیست؟

۱. تعاریف فنی اولویت دار      ۲. ندای مشتری  
۳. نیازمندیهای اولویت دار      ۴. روابط بین تعاریف فنی

۳۲ - در QFD ضریب اهمیت مواردی که نیازی به تصحیح و تاکید بیشتر در مورد آنها نیست کدام است؟

۱. ۱/۵      ۲. ۱      ۳. ۱/۲      ۴. ۰/۶

۳۳ - کدام گزینه برای طراحی و یا توسعه فعالیت ها و ارائه خدمات بکار می رود؟

۱. Design FMEA      ۲. Service FMEA      ۳. Process FMEA      ۴. System FMEA

۳۴ - کدام گزینه از مزایای استفاده از DFMEA به شمار نمی آید؟ [www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۱. کاهش نرخ شکست محصول در طی عمر مفید      ۲. کاهش زمان معرفی محصول جدید  
۳. جلوگیری از صرف هزینه های اضافی      ۴. کاهش مشارکت کارکنان در طراحی محصول جدید

۳۵ - شانس و یا احتمال شناسایی و کشف خرابی در FMEA چه نامیده می شود؟

۱. تشخیص      ۲. وقوع      ۳. شدت      ۴. رتبه

۳۶ - کدام نوع الگو برداری با اندازه گیری و مقایسه داده های مربوط به فعالیت های مشابه در بخش های مختلف یک سازمان سر و کار دارد؟

۱. الگو برداری رقابتی      ۲. الگو برداری فرآیندی      ۳. الگو برداری داخلی      ۴. الگو برداری عملیاتی

۳۷ - کدام گزینه فرآیند های اصلی سازمان را که موجب شکل گیری محصول یا خدمات می شوند و ایجاد ارزش افزوده می کنند را بیان می کند ؟

۴ . NOP

۳ . MOP

۲ . SOP

۱ . COP

۳۸ - W در تجزیه و تحلیل SWOT بیانگر چیست؟

۴ . تهدید ها

۳ . فرصتها

۲ . نقاط ضعف

۱ . نقاط قوت

۳۹ - در چرخه نگهداری و تعمیرات SDCA حرف S بیانگر چیست؟

۴ . محدوده

۳ . استاندارد سازی

۲ . خدمت

۱ . سیستم

[www.nashr-estekhdam.ir](http://www.nashr-estekhdam.ir)

۴۰ - کدام گزینه جزء هفت نوع مودا به شمار نمی آید؟

۲ . اتلاف ناشی از انبارش

۱ . اتلاف ناشی از تولید بیش از حد

۴ . اتلاف ناشی از جمع آوری نقدینگی بیش از حد

۳ . اتلاف ناشی از حرکت های اضافی در محیط کار

1	ب
2	الف
3	ج
4	د
5	د
6	ج
7	ب
8	د
9	ج
10	ب
11	ج
12	د
13	الف
14	ب
15	ج
16	د
17	الف
18	د
19	ب
20	الف
21	ج
22	ب
23	د
24	ب
25	د
26	ج
27	ج
28	ب
29	ج
30	ب
31	د
32	ب
33	ب
34	د
35	الف
36	ج
37	الف
38	ب
39	ج
40	د