

حل أسئلة إدارة الجودة لعام 1435هـ

1- إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى ، وتتضمن إنشاء فرق عمل وتزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها ، هي :

أ- رقابة الجودة

ب- أفحص

ج- التخطيط

د- التحسين **ص48**

2- تتمثل المرحلة الثانية ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ :

أ- وضع تصور للعمليات المستقبلية

ب- تحديد الفرص

ج- تحليل العمليات الحالية

د- تحديد النطاق **ص48**

3- إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method التي تهدف لمتابعة مدى تطبيق المراحل السابقة لها باستمرار ، والتي تحت على المظهر اللائق للموظف عند أدائه لوظيفته هي :

أ- التعقيم الشامل **ص50**

ب- الترتيب المنهجي

ج- الانضباط الذاتي

د- تنظيف مكان العمل

4- إحدى مستويات المقارنة المرجعية التي تجري مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة سواء أكان نطاق المقارنة داخل الدولة أو خارجها . هي :

أ- المقارنة المرجعية الخارجية **ص51**

ب- المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل

ج- المقارنة المرجعية الداخلية

د- المقارنة المرجعية الوسطية

5- واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة . وهي :

أ- وجودة نظام للقياس

ب- وجود نظام للاتصالات

ج- التركيز على العمل الفردي **ص54**

د- اقتناع الإدارة العليا

6- إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة والذي تصل إليه المنظمات بعد مضي أكثر من عشر سنوات من التطبيق ، بحيث تعتبر الجودة الشاملة أسلوب حياة لإدارة كافة الأعمال في المنظمة ، هو :

أ- المستوى العالمي ص56

ب- مستوى مستخدمو الأدوات

ج- مستوى منفذو التحسينات

د- مستوى رابحو الجوائز

7- من خصائص المنظمات ضمن مستوى " منفذو التحسينات " لتبني إدارة الجودة الشاملة :

أ- وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة

ب- فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

ج- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة ص55

د- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

8- من اهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

أ- صياغة الرؤيا القيادية

ب- وضع الأهداف الإستراتيجية

ج- تحليل البيئة الداخلية والخارجية

د- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتُعزز مفهوم الجودة ص56

9- تتصف المنظمات التي تلجا للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

أ- تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية يصعب اكتشافها ومقارنتها ص58

ب- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة

ج- لا يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى

د- لا يخضع في إنتاجها للعامل التقني

10- تستخرج الكفاءة من خلال قسمة :

أ- قيمة او كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة

ب- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة او كمية المخرجات المتوقعة

ج- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة

د- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة ص61

11- بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من 18000 إلى \$17400 وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 9600 إلى \$ 8600 فإن الإنتاجية ستصبح :

أ- 1.81

ب- 2.02

ج- 0.49

د- 2.09

طريقة الحل : الإنتاجية = المخرجات الكلية = $\frac{17400}{2.02}$

المدخلات الكلية 8600

12- من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

أ- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات

ب- وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل ص64

ج- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين

د- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن

14- إحدى أدوات الضبط الإحصائي التي تهدف لتوضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى فضلاً عن تحديد أماكن مشاريع التحسينات الصغيرة ، وذلك عبر رموز متفق عليها بين المعنيين ، هي :

أ- قائمة المراجعة

ب- شكل الانتشار

ج- خريطة السبب والأثر

د- خريطة تدفق العمليات ص68

15- واحدة من العبارات التالية صحيحة حول خريطة السبب والأثر (حرك السمكة) ، وهي :

أ- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى ص69

ب- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها ذيل السمكة

ج- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المنفرعة من الخط الرئيس

د- الخطوط المنفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة

16- يشير $\bar{R}$ ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى :

أ- الوسط الحسابي للمدى ص71

ب- الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

ج- قيمة ثابتة

د- المدى

17- يستخرج الحد الأدنى للرقابة (LCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

أ- طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع ص72

ب- إضافة ثلاثة انحرافات معيارية على الوسط الحسابي للمجتمع

ج- إيجاد الفرق بين اكبر قيمة واصغر قيمة في العينة

د- قسمة مجموع القيم على عددها

18- من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة :

أ- النتائج المتعلقة بالمجتمع

ب- النتائج المتعلقة بالأفراد

ج- السياسة والإستراتيجية ص78

د- نتائج الأداء الرئيسة

19- إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام 1951 ، والتي تُمنح

سنوياً للمنظمات الأكثر نجاحاً والوحدات العاملة فيها، والتي تمتد كذلك لإنجازات الأفراد هي :

أ- الجائزة الأوروبية للجودة

ب- جائزة ديمينج ص76

ج- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

د- جائزة التميز الوطنية للجودة

20 – تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بـ

أ- ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة

ب- إرسال تقارير التغذية العكسية للمنظمات المشاركة بالجائزة ص77

ج- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

د- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

21- " اسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات " _ احد تعريفات إدارة الجودة الشاملة والذي يعود إلى :

أ- معهد المقاييس البريطاني

ب- جوزيف كورن Joseph Curan

ج- كورن N. Cohn ص3

د- المواصفات الدولية ISO 9000:2000

22- أحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة انصب التركيز فيها على الوقاية من حدوث الأخطاء ، والتي توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية ، هي مرحلة :

أ- ضبط الجودة

ب- الفحص

ج- إدارة الجودة الشاملة

د- تأكيد الجودة ص5

23- من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

أ- جمود السياسات والإجراءات

ب- التحسين وقت الحاجة

ج- التركيز على جني الأرباح

د- اندماج الموظفين ص5

24- احد ابرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار بالدور الكبير للإدارة الوسطى في قيادة الجودة ، كما وأشار بضرورة توفر المناسب للإبداع وإحداث التغيير في ثقافة المنظمة ، هو :

أ- كاورو ايشيكوا Kaora Ishikawa

ب- فيليب كروسبي Philip Grosby

ج- جوزيف جوران Joseph Juran ص6

د- ادوارد ديمينج W.Edward Deming

25- من أنواع حسب وقت التغيير :

أ- التغير الجزئي

ب- التغير العشوائي

ج- التغير المخطط

د- التغيير البطئ ص10

26- تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغيير بـ :

أ- اختيار الإستراتيجية الملائمة ص12

ب- تنفيذ التغيير

ج- تخطيط برنامج التغيير

د- تحديد المشاكل الحقيقية

27- من أسباب مقاومة التغيير :

أ- الخوف من الفشل

ب- سوء فهم مبررات التغيير

ج- ضغوطات الجماعة

د- جميع ما ذكر صحيح **ص12**

28- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

أ- يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة

ب- يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الدكتاتوري في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ج- تتنظر ثقافة الجودة للخطأ على انه فرصة للتطور **ص13-14-15**

د- يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الأداء الأساسية

29- واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء

أ- عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد

ب- استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة **ص19**

ج- مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل

د- أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان

30- إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء "Cano Model والتي يتوقع وجودها في المنتج ،

وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها ، كما وان وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل ، هي :

أ- متطلبات الإنجاز

ب- متطلبات الأداء

ج- المتطلبات الأساسية **ص19**

د- المتطلبات الجاذبة

31- من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD):

أ- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج

ب- تخفيض تكلفة خدمة مابعد البيع **ص21**

ج- إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة

د- جميع ما ذكر صحيح

32- جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحدة خاطئة ، وهي :

أ- تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق استخداماً ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل

ب- إذا كان أداء المنتج يساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك راضي

ج- يتصف " العميل الحليم " بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولاتهمه الأعذار ص18

د- إن عدم وجود شكاوي من العملاء لايعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

33- يمثل الإحداثي (9.9) على نظرية الشبكة الإدارية للبحثنان بليك وموتون Blacke & Mouton نمط :

أ- قيادة الفريق ص23

ب- القيادة المعتدلة

ج- القيادة المتسلطة

د- القيادة الاجتماعية

34- من أهم المحددات أو الصعوبات أما فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

أ- التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها

ب- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين

ج- اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين

د- عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف ص24

35- ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

أ- التأكيد على الوفاية بدلاً من العلاج

ب- التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط

ج- اختيار المورد على أساس السعر ص24

د- أثبات الالتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

36- واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة بتجاة الجودة ، هي:

أ- تنبي فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects

ب- تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب

ج- ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المنظمة

د- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل ص25

37- إحدى عمليات الإدارة الإستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله ، بمعنى مبرر وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها ، هي :

أ- رسالة المنظمة **ص27**

ب- تحليل البيئة

ج- الرؤيا القيادية

د- تحديد الأهداف الرئيسية

38- إحدى الاستراتيجيات الرئيسية على مستوى المنظمة والتي تقوم على التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل ، هي :

أ- إستراتيجية قيادة التكلفة

ب- إستراتيجية التمييز **ص29**

ج- إستراتيجية التركيز

د- الإستراتيجية الهجومية

40- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة وإستراتيجية المنظمة ، هي :

أ- ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

ص31

ب- من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها

ج- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد إستراتيجية الجودة

د- تحدد المنظمة إستراتيجية الجودة ضمن الجودة إطار الإستراتيجية العامة لها

41- " الميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى أراءء العميل وإسعاده " — مفهوم يشير إلى :

أ- الحافز

ب- الدافع

ج- الحاجة

د- الرغبة **ص32**

42- ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها:

أ- استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية

ب- عدم اللجوء لمنح علاوة الجودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

ج- توقيت دفع الحوافز المادية بغية ربط الحافز بالأداء **ص33**

د- جميع ما ذكر صحيح

43- جميع ما يلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين عدا واحدة ، وهي :

أ- موضوعية تقييم الأداء

ب- تجنب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيان بالأعمال الموكلة إليهم ص34

ج- فعالية التغذية العكسية في المنظمة

د- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين

44- تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة :

أ- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

ب- تأسيس المنظمة التدريبية

ج- تصميم البرنامج التدريبي ص36

د- تحديد الاحتياجات التدريبية

45- واحدة من التالي من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعالية، وهي :

أ- التأكيد على جودة المواد المسلمة للمنظمة

ب- الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

ج- التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في الوقت المحدد

د- بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد ص40

46- من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT):

أ- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر

ب- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات ص41

ج- زيادة المساحات المخزنية

د- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض الغرض النظر عن المسافة

47- من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين)

أ- حجم المورد

ب- المصالح المتبادلة

ج- عدد الموردين

د- جميع ما ذكر صحيح ص38

48- من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة:

أ- التدريب

ب- المردودات

ج- إعادة الفحص **ص42**

د- التدقيق الداخلي

49- جميع العبارات صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة ، وهي :

أ- أشار جوزيف جوران بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح

ب- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

ج- يشير مفهوم الجودة السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة

د- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة) **ص44**

50- واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينينشي تاجوتشي Geniehi Taguchi وهي :

أ- تركز دالة تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابقاً للوزن مثالي

ب- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج ابعده عن الوزن المثالي **ص46**

ج- تشير دالية تاجوتشي إلى انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة

د- تشير دالية تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

مع تمنياتي لكم بالنجاح والتوفيق ☺

