

أسئلةأختبار مآده إداره الجوده للفصل الدرأسسي الثاني !

س١ : أحدى عمليات الإدارة الأستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله ، بمعنى مبرر وجود المنظمة و استمرارها في تقديم منتجاتها ، هي :

أ) تحديد الأستراتيجيات المناسبة .

ب) تحليل البيئة .

ج) الرؤيا القيادية .

د) رسالة المنظمة .

س٢ : أحدى الأستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها ، و التي تستهدف الأهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فرع جديد و الابتكارات و تقديم المنتجات الجديدة :

أ) أستراتيجيات قيادة التكلفة

ب) الاستراتيجيات الدفاعية

ج) استراتيجيات القرار

د) الاستراتيجيات الهجومية

س٣ : أحدى أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجوده التي تستلزم وجود سياسات مكتوبه للجوده، و توزيع المسؤوليات حول أنشطة الجوده، ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجوده هي :

تدريب الجوده المكثف

التركيز ع العملاء

تولى الإدارة العليا ضبط الجودة

الضبط الأحصائي للجوده

س٤ : واحدة من العبارات التاليه خاطئة حول العلاقة بين استراتيجيه الجوده و استراتيجيه المنظمة :

أ) لأتمتد الرقابه على الجودة للتأكد من جودة المنتج أثناء الأستخدام الفعلى من قبل العميل

ب) ينبغي مراعاة تكنولوجيا الانتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجيه الجوده

ج) ضرورة ابلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجيه بالمعايير و المواصفات المطلوبه

د) تحدد المنظمة استراتيجيه الجوده ضمن اطار الاستراتيجيه العامه لها

س٥ : من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة :

أ) استخدام الحوافز الجماعية

- ب) تجنب منح علاوة جودة سنويه لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة .
ج) ضرورة إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير و المواصفات المطلوبة لتصميم المنتج .
د) تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن اطار الاستراتيجية العامة لها .

س٦ : يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة منها :

- أ) تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام ب الأعمال الموكلة إليهم
ب) عدم وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء
ج) الحد من التغذية العكسية للاتصال في المنظمة

د) مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين

س٧ : يتم تصميم البرنامج التدريبي بما يحويه من أهداف وموضوعات ضمن مراحل عملية التدريب في الجودة في المرحلة :

أ) الثانيه

- ب) الثالثه
ج) الرابعه
د) الخامسه

س٨ : إحدى العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء ، ولا تؤخذ بعين الاعتبار في ظل ادارة الجودة الشاملة هي :

- المصالح المتبادله
المركز المالي للمورد
طبيعة الخدمات المقدمة

العلاقات الشخصية

س٩ : أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :

- يستغرق وصول المواد وقت طويل نسبياً بغية الدقه الأكبر
زيادة المساحات المخزنيه

زيادة المساحة المخصصة للإنتاج و العمليات

تدفق المواد بدون صفوف الانتظار

س١٠ : واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعالية وهي :

الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة

بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد

التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

س١١ : إحدى تكاليف الفشل الداخلية و التي تشير للتكاليف المتعلقة بالمواد و العماله و المصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح المنتجات المعيبه :

إعادة العمل

إعاد الفحص

تحليل الفشل

العادم / الخرده !

س١٢ : إحدى تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة :

التدريب

المردودات

فحص العمليات

العادم / الخرده

س١٣ : واحدة من العبارات التاليه خاطئة حول تكاليف الجودة وهي :

تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر

أشار فيليب كروسبي بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح

يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم و إعادة العمل

يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

س١٤ : واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي :

تسعى دالة تاجوتشي لكي يكون الإنتاج مطابقاً للوزن المثالي
تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع
تشير دالة تاجوتشي إلى انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى انخفاض مستوى الجودة

س١٥ : إحدى مكونات ثلاثية جوران التي تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى و تتضمن إنشاء فرق عمل و تزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها هي :

التخطيط

التحسين

رقابة الجودة

الفحص

س١٦ : تتمثل المرحلة الثالثة ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ :

وضع تصور للعمليات المستقبلية

تحليل العمليات الحالية

تحديد النطاق

تنفيذ التغيير

س١٧ : تبدأ عملية إجراء المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ :

تكوين فريق عمل لإداء المهمة

جمع المعلومات الضرورية ودراستها و تحليلها

اختيار موضوع المقارنة

إقرار نطاق المقارنة

س١٨ : واحدة من التالي ليست من المتطلبات الأساسية من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة وهي :

وجود نظام للقياس

اقتناع الإدارة العليا

التركيز ع العمل الفردي

التركيز ع العميل

س١٩ : أحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة و الذي تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥-٨) سنوات من ممارسة عملية تحسين الجودة حيث تهتم بتغيير الثقافة ع المدى الطويل هو :

المستوى العالمي

مستوى مستخدمو الأدوات

مستوى رابحو الجوائز

مستوى منفذو التحسينات

س٢٠ : من أهم خصائص المنظمات ضمن " مستوى مستخدمو الأدوات " لتبني إدارة الجودة الشاملة :

اتباع أسلوب الفحص الشامل

إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلّق بأنشطة التحسين

تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع و العمليات فقط

اتباع سياسة منع الأخطاء و التشدد فيها بدرجة كبيرة

س٢١ : واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي :

تتضمن مرحلة التنفيذ بناء فرق عمل و منحها الصلاحيات اللازمة

تبني أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة، ب الإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة و التقييم

تستدعي الإدارة المديرين و الموردين لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق

تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

س٢٢ : تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف ب العلامة التجارية بكونها :

ينخفض إنتاجها من حيث جودة الأداء عن إنتاج المنظمات الأخرى

إنتاجها لايعتمد على مواصفات سرية

تحدد مستويات إنتاجها في أحجام صغيرة متميزة

لآتعرض منتجاتها في ظروف تنافسية قوية

س٢٣ : تستخرج الفعالية من خلال قسمة :

الموارد المستخدمة على الموارد المخططه

قيمة أو كمية المدخلات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات الفعلية

قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعه

قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعه

س٢٤ : بافتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من ٩٤٠٠ إلى ٦٨٠٠ \$ و أن المخرجات قد زادت من ١٤٤٠٠ إلى ١٦٦٠٠ \$ فإن الإنتاجية :

٢,٤٤

٠,٤١

١,٧٧

١,٥٣

س٢٥ : من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، كون المنظمة تتصف بـ :

توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال الجودة

سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها الأفراد العاملين وفرق العمل

الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

س٢٦ : واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج وهي :

تعتبر " القوى العاملة " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج

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

تتصف الاختلافات العامة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الأختلافات

يشير مصطلح " الاختلافات الإحصائية " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية .

س٢٧ : إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض البيانات ظاهرة يتم تتبعها لفترة معينة بحيث يميز من خلالها التأكيد من استمرارية ثبات القراءات للظاهرة و التعرف على الاختلافات و كذلك التنبؤ ب الظاهرة هي :

خريطة المتابعة

خرطية تدفق العمليات

خرطية السبب و الأثر

شكل الأنتشار

س٢٨ : واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خرطية السبب و الأثر (حسك السمكة) وهي :

الخطوط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة

تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا

يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً وكأنها رأس السمكة

من غير الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى

س٢٩ : يستخرج الحد الأدنى للرقابة (L.C.L) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

قسمة مجموع القيم على عددها

إيجاد الفرق بين أكبر قيمة و أصغر قيمة في العينة

طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

س٣٠ : يشير R- ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى :

قيمة ثابتة

الوسط الحسابي للمدى

الوسط الحسابي للعينة

الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

س٣١ : إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجاً للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسة مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما (عناصر المساعدة – والنتائج) وهي :

جائزة التميز الوطنية

جائزة ديمنج

الجائزة الأوروبية للجودة

جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

س٣٢ : واحدة من التالي ليست من الأهداف المشتركة لجوائز إدارة الجودة الشاملة وهي :

تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات

زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز

التشجيع على عدم تبادل المعلومات حول استراتيجيات نشر ثقافة الجودة في المنظمات

زيادة الوعي حول دور إدارة الجودة الشاملة في تدعيم الميزة التنافسية للمنظمات

س٣٣ : تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بـ :

إرسال التقارير كـ تغذية عكسية للمنظمات المشاركة للجوائز

الاختيار النهائي و التوصية بأسماء المنظمات الفائزة بـ الجائزة

إجراء المراجعات الخاصة بـ الزيارات الميدانية

المراجعة المستقلة على أساس فردي

س٣٤ : " أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بـ إدارة المنظمات " _ أحد تعريفات إدارة الجودة الشاملة و الذي يعود إلى :

جوزيف جوران

معهد المقاييس البريطاني

المواصفات الدولية ISO 9000:2000

كورن

س٣٥ : أحد أبعاد الجودة الذي يشير لمدى ثبات الأداء بمرور الوقت هو :

الأستجابة

الإعتمادية

الصلاحيية

المطابقة

س٣٦ : إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء و القضاء على أسبابها منذ البداية والتي ينصب التركيز على الجهود الوقائية هي مرحلة :

الفحص

تأكيد الجودة

ضبط الجودة

حلقات الجودة

س٣٧ : من السمات التي تميز إدارة الجودة الشاملة مقارنة بـ الإدارة التقليدية :

التحسين وقت الحاجة

الرقابة اللصيقة

جمود السياسات و الإجراءات

الخبره الواسعة عن طريق العمل

س٣٨ : أحد أبرز العلماء و الباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة والذي أشار بوجود سبعة أمراض قاتلة ذات تأثير على مستقبل المنظمات هو :

فيليب كروسبي

ادوارد ديمينج

كاورو ايشيكاوا

جوزيف جوران

س٣٩ : من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغير في المنظمات :

ارتفاع معدل دوران العمل

التطورات التكنولوجية

إصدار قوانين جديدة

تزايد الأهتمام بـ المسؤولية الإجتماعية

س٤٠ : تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التغيير بـ :

تحديد المشاكل الحقيقية

تشخيص الوضع الحالي

اختيار الإستراتيجية الملائمة

تخطيط برامج التغيير

س٤١ : واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير :

استخدام التهديد بـ العقاب في نهاية الأمر

عدم إشراك القوى المعوقة للتغيير

شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة

دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير

س٤٢ : واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي :

أ) لا يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح مع إدارة الجودة الشاملة

ب) يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة

ت) يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية

ث) ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بـ المرونة و زيادة مساحة الاستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

س٤٣ : واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكاواه وهي :

يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات و رغبات المستخدم الأخير للمنتج

إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد

تمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوى العملاء بـ إجراء التحقيقات و الاستفسارات الضرورية لبيان مدى جدية الشكوى

تصف العميل الموضوعي بـ الأهتمام بـ النتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعدار

س٤٤ : تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانوا لرضاء العملاء بكونها :

أ) الوفاء بـ هذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل

ب) عدم الوفاء بـ هذه المتطلبات سيشعر العميل بعدم الرضا

ج) غير متوقعه من قبل العميل

د) معبر عنها من قبل العميل

س٤٥ : من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صيغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء :

أ) التركيز على الأسئلة الإيجابية التي توحى للعميل بـ إجابة محددة

ب) عدم تضمين أكثر من معلومة في سؤال واحد

ج) أن لا تكون الأسئلة محددة

د) عدم مراعاة المستوى التعليمي و الثقافي للعميل

س٤٦ : من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD) :

(أ) تخفيض تكلفة مابعد البيع

(ب) زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج

(ج) إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة

(د) إنخفاض الحصة السوقية للمنظمة

س٤٧ : يمثل الإحداثي (٩,٩) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك و موتون نمط :

(أ) القيادة النشطة

(ب) القيادة الإجتماعية

(ج) قيادة الفريق

(د) القيادة المعتدلة

س٤٨ : من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

(أ) اختيار الموردين على أساس السعر الأقل

(ب) التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط

(ج) إعطاء الأولوية لأحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي

(د) التأكيد على العلاج بدلاً من الوقايه

س٤٩ : من أهم المحددات أو الصعوبات أم فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

(أ) التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها

(ب) زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد و المرؤوسين

(ج) اتجاهات المرؤوسين وميولهم

(د) وضوح مهام العمل و واجباته

س٥٠ : من المرئكزات الئى ىجب تنفئذها حتى ءعءبر الإءارة ملءزمة ءجاه الؤوءة :

أ) ءوءسع فى ءشكئل فرقة العمل

ب) الءفاظ على الطرئق القءئمة للأشراف

ج) البءء عن فلسفة العئوب الصفرئة

ء) ءءزام قصئر الأءل ازاء ءءسئر المسءمر

ءم ءءابة وءل الأسئلة من مءهوءئ الشءصئ : هءوء أنئى ..~

أشءر أءوى عاءل على إرسال الأسئلة بصور وأضءه !

ءعوائءكم لئ ب ءوءفئق و إن شاء الله الءمئع ىءون معءئ المآءه =) !