

ة الجودة

الفصل الأول

١٤٣

- ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة **الناجحة**:
- (أ) اختيار المورد على أساس السعر الأقل.
 - (ب) التأكيد على الوقاية بدلاً من العلاج.
 - (ج) التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة **فقط**.
 - (د) تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية.

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

- (أ) وجود التزام لدى الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها.
- (ب) عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف.
- (ج) زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوس.
- (د) اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين.

واحدة من التالي ليست من المركبات التي يجب تنفيذها حتى تعبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة، وهي:

- (أ) تبني طرق حديثة للبشراف والتدریب.
- (ب) تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects.
- (ج) عدم التوسع في تشكيل فرق العمل.
- (د) ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المنظمة.

* إحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي تعكس تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى **بعنوان**، والتي ينبغي مشاركة أصحاب المصلحة عند إعدادها وفقاً لمنهجية إدارة الجودة الشاملة، هي:

- (أ) تحديد الأهداف الرئيسية.
- (ب) تحديد الاستراتيجيات المناسبة.
- (ج) رسالة المنظمة.
- (د) الرؤيا القيادية.

إحدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها، والتي تتبعها في حالة قياعتها بمركزها التنافسي **في السوق**، هي:

- (أ) استراتيجيات التركيز.
- (ب) استراتيجيات الاستقرار.
- (ج) الاستراتيجيات الدافعية.
- (د) الاستراتيجيات الهجومية.

من أهم الاستراتيجيات المتتبعة في مجال إدارة الجودة التي تتضمن معلومات عن تكاليف الجودة **في ظل** لسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة، إضافة لإجراء المقارنات المرجعية، هي استراتيجية:

- (أ) تولي الإدارة العليا ضبط الجودة.
- (ب) تدريب الجودة المكثف.
- (ج) تحسين الجودة.
- (د) التركيز على العملاء.

مفهوم يشير لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحليل

- المستمر، وهي:
 (أ) تحديد الفرص.
 (ب) تحلول العمليات الحالية.
 (ج) وضع تصور للعمليات المستقبلية.
 (د) تحديد النطاق.

14. تتمثل المرحلة الرابعة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ:

- (١) تكوين فريق عمل لأداء المهمة.
 (ب) جمع المعلومات الضرورية ودر
 (ج) إقرار نقاط الضعف والقوة لدى الـ
 (د) إقرار نطاق المقارنة

أحدى مستويات المقارنة المرجعية التي تجري مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة سواء أكان نطاق المقارنة داخل الدولة أو خارجها.

- المرجعية داخل الدولة او خارجها، هي:

 - (أ) المقارنة المرجعية الخارجية.
 - (ب) المقارنة المرجعية الداخلية.
 - (ج) المقارنة المرجعية الوسطية.

(د) المقارنة المعاصرة.

١٦. من خصائص "مستوى مستخدمو الأدوات" ضمن مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة:
() تصل إليه المنظمة بعد مضي (٥) سنوات.

- (ب) وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة من 5-3 سنوات عادة، مع استثناء المنظمات التي تصل إلى 8-5 سنوات من ممارسة تحسينات الجودة.

١٧ من أحد التسليمات التي أخذها من المنشئ (الدكتور سعيد عزيز)،
لصل إليه المنظمة بعد مضي (عشر سنوات فأكثر) من ممارسة تحسيينات الجودة.

من خصائص المنظمات ضمن مستوى "منفذو التحسينات" لتبني إدارة الجودة الشاملة
بروز أهمية اندماج القيادات (١) ١٨

- (١) بـرور أهمية اندماج العاملين وانضمامهم إلى فرق عمل.

(ب) تـركيز الـادارة على حل المشـاكل الحـالية أكثر من المشـاكل المـستقبلـية.

(ج) اعتـبار إـدارة الجـودـة الشـاملـة أسلـوب حـياة لإـدارـة كـفـة الأـعـالـم فـي المنـظـمة.

(د) فـرق عـمل صـورـية، وانتـشار ثـقـافة اللـوم بـين الموـاعـين.

"تعبير عن الجودة من الناحية الفنية"، بهدف تحقيقات جناس في الوحدات المنتجة من حيث الأبعاد او الشكل او الوزن، ... بحيث يتم فرز المنتجات على أساس الموصفات — مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشتراء، وهي:

- (أ) توصيف الأداء.
- (ب) العينات.
- (ج) العلامات التجارية.
- (د) التدريج.

19

إحدى مؤشرات الأداء التي تقيس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها، والتي تتعلق بالنتائج المرغوبة، هي

- (أ) الإنتاجية.
- (ب) الفعالية.
- (ج) الكفاءة.
- (د) الصيانة الوقائية.

20

بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من 15000 إلى \$14600، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 10000 إلى \$9000، فإن الإنتاجية ستصبح:

- (أ) 0.62
- (ب) 1.50
- (ج) 1.62
- (د) 1.67

21

من أفضل أساليب تحسين الإنتاجية الذي يحقق نتائج أفضل بتكلفة أقل، والذي يمكن بلوغه في ظل تطبيق المنظمة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة:

- (أ) ارتفاع المخرجات مع انخفاض المدخلات.
- (ب) ارتفاع المدخلات بنسبة أقل من ارتفاع المخرجات.
- (ج) زيادة المخرجات مع بقاء المدخلات ثابتة.
- (د) انخفاض المدخلات بنسبة أكبر من انخفاض المخرجات.

22

من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- (أ) قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه.
- (ب) الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصالحيات.
- (ج) حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية.
- (د) عدم استعمال الفوائد التي يمكن أن تتحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

23

واحدة من العبارات التالية خطأ حول الاختلافات في الإنتاج، وهي:

- (أ) تعتبر "عملية القياس" أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.
- (ب) لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن.
- (ج) تتصف الاختلافات العامة بعدم إمكانية توقعها، ويكون العملية خارج السيطرة عند حدوث الاختلافات.
- (د) تشير الانحرافات إلى الفروقات بين الموصفات الفنية وحدود الموصفات الفنية الموضوعة.

24

الفصل الأول 6

الجودة

- أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الأساسية.
 (أ) الاستخبارية.
 (ب) المطابقة.
 (ج) الأداء.
 (د) المظهر.

مثل السرعة بالنسبة للآلة، هو:

١٤٣٧ هـ

* أحد ابرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار بخصوصه توفر المناخ المناسب للابداع
 * واحادث التغيير في ثقافة المنظمة، والذي ركز على الدور الكبير للادارة الوسطى في قيادة الجودة، هو:
 Philip Crosby
 (أ) كاورو ايشيكawa
 (ب) Kaora Ishikawa
 (ج) ادوارد ديمنج
 (د) جوزيف جوران Joseph Juran

- تتمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة بمرحلة:
 (أ) ضبط الجودة.
 (ب) تأكيد الجودة.
 (ج) الفحص.
 (د) إدارة الجودة الشاملة.

* 34 من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- (أ) التحسين وقت الحاجة.
 (ب) الخبرة ضيقة وتعتمد على الفرد.
 (ج) التركيز على جني الأرباح.
 (د) التركيز على المنتج والعمليات.

* 35 واحدة من التالي لا تتطبق على مجلس الجودة في المنظمات، وهي:

- (أ) يجتمع المجلس على الأقل مرة كل ستة أشهر.
 (ب) يقوم المجلس بالمساعدة على تكلفة الجودة ويراقبها باستمرار.
 (ج) يتولى المجلس إنشاء فرق الجودة وتقييم النتائج.
 (د) يقوم المجلس بمراقبة أنظمة المكافآت المادية والحوافز المعنوية.

* 36 من أنواع التغيير حسب وقت التنفيذ:

- (أ) التغيير السريع.
 (ب) التغيير الجزئي.
 (ج) التغيير الشؤائي.
 (د) التغيير المخطط.

* 37 يتم اختيار الاستراتيجية الملاعنة للتغيير ضمن مراحل عملية التغيير، وذلك في المرحلة:

- (أ) الثانية.
 (ب) الثالثة.
 (ج) الرابعة.
 (د) الخامسة.

الجودة أحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين يتحقق فيهما ارتباط إيجابي أو سلبي، حيث يتم استخدام المعايير الإحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة، هي إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لمعرفة طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين يتحقق فيهما ارتباط إيجابي أو سلبي، حيث يتم استخدام المعايير الإحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة، هي أحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لمعرفة طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين يتحقق فيهما ارتباط إيجابي أو سلبي، حيث يتم استخدام المعايير الإحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة، هي

- (١) تحليل باريتو.
 (٢) خريطة المتتابعة.
 (٣) قائمة المراجعة.
 (٤) شكل الانتشار.

26. واحدة من أدوات التأمين على الجودة هي أدوات الضبط الإحصائي للجودة: **العمليات**، **نقطة تحكم**.

- وأحد من العبارات التالية لا تتطابق على "خربيطة سوق الخريطة"؟

 - (أ) ينبع إنشاك المعينين بالخريطة في وضع الرموز المستخدمة في تلك الخريطة.
 - (ب) تهدف هذه الخريطة لتوحيد طرق العمل وتحديث مسارات التحسينات المستمرة.
 - (ج) يشير رمز الدائرة ضمن هذه الخريطة إلى قرار
 - (د) يشير رمز المثلث ضمن هذه الخريطة إلى عملية تحسين.

يستخرج (المدى) ضمن خريطة الرقابة علم المتنوّعات، عن طريق:

- (١) إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المئنة

(٢) قسمة مجموع القيم على عددها.

(٣) إضافة ثلاثة أحرف معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع.

(٤) طرح ثلاثة أحرف معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع.

28. يشير \bar{P} ضمن خرائط الرقاية الاحصائية الى:

- (١) الوسط الحسابي للوحدات التالفة.
 (ب) قيمة ثابتة.
 (ج) الوسط الحسابي للمدى.
 (د) الوسط الحسابي للعينة.

أحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام 1951، والتي تمنح سنويًا للمنظمات الأكثر نجاحاً والوحدات العاملة فيها، والتي تمنى كذلك لإنجازات الأفراد، هـ (٤) جائزة مالكوم بالدروريطنطية للجودة

- (ب) جائزة الأوروبية للجودة.
 (ج) جائزة ديمنچ.
 (د) جائزة التميز الوطنية للجودة.

* 30. من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير للجودة:

- (١) نتائج الأداء الرئيسية.
 (٢) الشراكة والموارد.
 (٣) النتائج المتعلقة بالمجتمع.
 (٤) النتائج المتعلقة بالأفراد.

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

1. (أ) توقيت دفع الحوافز.
- (ب) تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين.
- (ج) استخدام الحوافز المعنوية بشكل أكبر من الحوافز المادية.
- (د) تجنب منح علاوة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة.

2. من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تكين العاملين في المنظمة:

- * (أ) عدم اللجوء إلى ربط الأداء بالحوافز المادية والمعنوية.
- (ب) الحد من التقنية العسكرية للاتصال داخل المنظمة.
- (ج) وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء.
- (د) تجنب تدريب المسؤولين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم.

3. إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته، فـ

مستلزمات البرنامج التدريبي، هي مرحلة:

- (أ) تنفيذ البرنامج التدريبي.
- (ب) تحديد الاحتياجات التدريبية.
- (ج) التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية.
- (د) تصميم البرنامج التدريبي.

4. واحدة من العبارات التالية خطأ حول العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء، وهي:

- * (أ) قد يكون المورد عميل بنفس الوقت.
- (ب) لا تؤخذ "العلاقات الشخصية" بعين الاعتبار عند اختيار مصدر الشراء ضمن إدارة الجودة الشاملة.
- (ج) ليس من الضروري الاطلاع على المركز المالي للمورد عند تحديد مصدر الشراء.
- (د) لا ينبغي اعتبار السعر العامل الوحيد عند اختيار مصدر الشراء.

5. من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT):

- (أ) زيادة المساحات المخزنية.
- (ب) شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة.
- (ج) زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.
- (د) تفريض وقت انتظار وصول المواد من موردي المتقدمة.

6. واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) بالفعالية، وهي:

- (أ) التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد.
- (ب) بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد.
- (ج) الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد.
- (د) التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة.

- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغير في ظل إدارة الجودة الشاملة، وهي:
- يعبر الأسلوب الديمغرافي في الإدارة أكثر ملاءمة من الأسلوب الديكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.
 - يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغير جذري في ثقافة المنظمة.
 - يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.
 - يفرض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق حسبيات هامشية تدريجية في معاير الأداء الأساسية.

38

- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العميل ومعالجة شكواه، وهي:

- ينصب التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي.
- إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يمكن العميل بذلك راضي.
- إن عدم وجود شكاوى من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا لديهم.
- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو متاح من الوحدة المعنية.

39

- العميل الذي يهدف للحصول على مزايا إضافية من تقييم شكواه، ولا يكمن هدفه الرئيس بحل الشكوى، هو:

- العميل دائم الشكوى.
- العميل المستغل.
- العميل الحليم (الصامت).
- العميل الموضوعي.

40

- * 41. إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء" Cano Model والتي يتوقع وجودها في المنتج، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها، كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل، هي:

- متطلبات الأداء.
- متطلبات الإنجاز.
- المتطلبات الأساسية.
- المتطلبات الجانبية.

42

- يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة/ هيكل المصفوفة (QFD) به:
- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل.
 - ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية.
 - أولويات متطلبات العميل.
 - تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع.

43

- تتمثل المرحلة الثانية ضمن إجراءات معالجة الشكاوى بـ:
- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقترنة به.
 - إجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوى.
 - اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.
 - غربلة الشكاوى والاهتمام بالموضوعية منها.

من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة:

- (أ) العادم/ الخردة.
- (ب) تخطيط الجودة.
- (ج) التدريب.
- (د) المردودات.

7

7

8

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة، وهي:

- (أ) يشير مفهوم الجودة السادس Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة.
- (ب) تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة).
- (ج) أشار جوزيف جوران Joseph Juran بأن الجودة لا على تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح.
- (د) يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل.

9

واحدة من التالي لا تتطابق على دالة خسارة الجودة جيتشيش تاجوتشي Genichi Taguchi، و:

- (أ) اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء.
- (ب) تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التقبّب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة.
- (ج) تشير دالة تاجوتشي إلى أن الخصائص التي تزيد عن الهدف تؤدي إلى تخفيض التكلفة.
- (د) تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجموع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع.

10

واحدة من العبارات التالية ليست من أهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها، وهي:

- (أ) مقارنة التكاليف الفعلية بتكاليف المخططة للجودة.
- (ب) تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى في المنظمة.
- (ج) وضع أسس للموازنات التقديرية.
- (د) توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة.

11

إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر، والتي تشير لتنفيذ الخطة وتطبيق التغيير في

نطاق محدود، هي:

- (أ) إغلاق.
- (ب) نقد.
- (ج) إفحص.
- (د) خطط.

12

إحدى مكونات ثلاثة جوران Trilogy Juran التي تتضمن تحديد العماء الخارجيين والتعرف على

احتياجاتهم، وتطوير خصائص المنتج وتحديد العمليات الازمة للإنتاج، هي:

- (أ) رقابة الجودة.
- (ب) التحسين.
- (ج) التخطيط.
- (د) إفحص.

السؤال المفقود رقم : ٥٠

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة وهي:

- ١- ليس من الضروري ان تكون استراتيجية الجودة محددة و معروفة لكافه الجهات داخل المنظمة وخارجها**
- ٢- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن اطار الاستراتيجية العامة لها
- ٣- تشمل الرقابة على الجودة التأكيد من جودة المنتج اثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل
- ٤- ضرورة ابلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج