

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

١ واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة ،
وهي :

أ- تبني فلسفة العيوب الصفرية على Zero Defects

ب- التزام طويل الأجل ازاء التحسين المستمر

ت- التوسع في تشكيل فرق العمل

ث- الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب

٢ إحدى الإستراتيجيات الرئيسية على مستوى المنظمة والتي تقوم على التفرد بخصائص معينة في
المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل ، وهي :

أ- الإستراتيجية الدفاعية

ب- استراتيجية التركيز

ت- استراتيجية قيادة التكلفة

ث- استراتيجية التمييز

٣ العملية الإستراتيجية التي تختص بتوضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله بمعنى
مبرر وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها ، هي :

أ- تحديد الإستراتيجيات المناسبة

ب- تحليل البيئة

ت- رسالة المنظمة

ث- الرؤيا القيادية

٤ احد اهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة عبر
القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها ، فضلا عن إجراء المقارنات المرجعية ،
هي :

أ- تحسين الجودة

ب- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

ت- التركيز على العملاء

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

ث- تدريب الجودة المكثف

٥ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقات بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة ،
وهي :

أ- ضرورة ابلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

ب- لا تمتد الرقابة على الجودة الى التأكد من جودة المنتج اثناء الإستخدام الفعلي من قبل العميل

ت- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها

ث- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عن تحديد استراتيجية الجودة

٦ تتمثل الحاجة الرابعة وفقا لأولوية الإشباع ضمن (نظرية ماسلو للحاجات الإنسانية) ب :

أ- تحقيق الذات

ب- الحاجات الإجتماعية

ت- حاجات الأمان

ث- حاجات التقدير والإحترام

٧ من الإعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة :

أ- تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين

ب- استخدام الحوافز المعنوية بشكل أكبر مع الحوافز المادية

ت- استخدام الحوافز الجماعية

ث- تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

٨ تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التدريب في الجودة ب :

أ- تنفيذ البرنامج التدريبي

ب- تحديد الاحتياجات التدريبية

ت- تصميم البرنامج التدريبي

ث- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٩ إحدى العوام التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء ، والتي لا تؤخذ بعين الاعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

أ- العلاقات الشخصية

ب- طبيعة الخدمات المقدمة

ت- المصالح المتبادلة

ث- المركز المالي للمورد

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

أ- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

ب- زيادة المساحات المخزنية

ت- يستغرق وصول المواد وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر

ث- شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل

١١ واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت (JIT) ، وهي :

أ- التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

ب- التأكيد على جودة المواد المستلمة

ت- تأخير مواعيد التسليم من قبل المورد لتحقيق دقة أكبر في العملية

ث- قرب مكان مخزن المورد من مصنع المورد

١٢ من تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة :

أ- الكفالة

ب- التدقيق الداخلي

ت- فحص العمليات

ث- فقدان السمعة

١٣ إحدى أنواع تكاليف الفشل الداخلية التي تشير إلى تكاليف العمالة والمواد التي (غير واضح) المعيبة التي لا يمكن إصلاحها بطريقة عادية ، هي :

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦ هـ - ١٤٣٧ هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

أ- العادم / الخردة

ب- المردودات

ت- تحليل الفشل

ث- إعادة الفحص

١٤ جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئاً (غير واضح)

أ- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

ب- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجي

ت- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر

ث- يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من ٣,٤ (غير واضح)

١٥ واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi

، وهي :

أ- تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذبات حول الهدف يؤدي إلى تقليل الخسارة

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

ت- اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء الداخليين

ث- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها

المجتمع

١٦ إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تتعلق باختيار ومقارنة نتائج الاختبارات

بالمطلبات الأساسية للعملاء ، وهي :

أ- التخطيط

ب- التحسين

ت- إفعال

ث- رقابة الجودة

١٧ يتم إجراء (تحليل للعمليات الحالية) ضمن مراحل الطريقة العملية للتحسين المستمر ، في

المرحلة :

أ- الثانية

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

ب- الثالثة

ت- الرابعة

ث- الخامسة

١٨ يقصد بعملية التحسين المستمر للجودة (PDCA) :

أ- خطط - نفذ - افحص - افعل

ب- خطط - نفذ - افعل - افحص

ت- خطط - افعل - افحص - نفذ

ث- خطط - افحص - افعل - نفذ

١٩ تتمثل المرحلة الثانية لعملية المقارنة المرجعية ب :

أ- اقرار نطاق المقارنة

ب- اختيار موضوع المقارنة

ت- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

ث- تكوين فريق عمل لأداء المهمة

٢٠ واحدة من التالي ليست من مقومات الإبداع باعتباره أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر :

أ- توفر أنظمة موضوعية لتقييم أداء العاملين

ب- توجه الإدارة نحو تفويض صلاحيتها

ت- إبعاد تدخل الإدارة العليا

ث- تعزيز التفاعل بين المنظمة والبيئة الخارجية

٢١ واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عن البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة

الشاملة ، وهي :

أ- التركيز على العمل الفردي

ب- التركيز على العميل

ت- وجود نظام للقياس

ث- اقتناع الإدارة العليا

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٢٢ إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يشمل كافة المنظمات الخاصة على نظام الجودة ISO : 9000 ، والتي بدأت بتطبيق بعض مفاهيم وأدوات الجودة الشاملة ، إلا أنا لم تبدأ بتطبيق عملية التحسين ، هو :

أ- مستوى مستخدمو الأدوات

ب- مستوى رابحو الجوائز

ت- مستوى المترددون

ث- مستوى غير الملتمون

٢٣ من أهم النشاطات التي تتضمنها (مرحلة الإعداد) ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

أ- وضع رسالة المنظمة

ب- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة

ت- تحليل البيئة الداخلية والخارجية

ث- وضع الأهداف الاستراتيجية

٢٤ من خصائص المنظمات ضمن مستوى (منفذو التحسينات) لبني إدارة الجودة الشاملة :

أ- وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة

ب- فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

ت- بروز أهمية اندماج العاملين وانضمامهم إلى فرق عمل

ث- تركيز الإدارة على حل المشاكل الحالية أكثر من المشاكل المستقبلية

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

أ- تستدعي الإدارة الموردين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ (غير واضح) التطبيق .

ب- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عن تطبيق (غير واضح)

ت- تبني أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة ، بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة (غير واضح)

ث- يتم اختيار مدير الجودة في مرحلة التخطيط ضمن مراحل التطبيق .

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٢٦- تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- **يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى**
- لا يخضع إنتاجها للعامل التقني

٢٧- يتم استخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة:

- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة
- **الموارد المستخدمة على الموارد المخططة**
- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة

٢٨- يفترض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت (غير واضح) قد انخفضت من

١٨٠٠٠ إلى ١٧٤٠٠ فإن الإنتاجية ستصبح:

٢,٠٢

- ١,٨١

- ٢,٠٩

- ٢,٠٤

٢٩- من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها الأفراد العاملين وفرق العمل
- **مقاومة التغيير لدى بعض العاملين**
- وجود إنسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل
- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦ هـ - ١٤٣٧ هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٣٠- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج وهي:

- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج

- يشير مصطلح الإختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية.

- تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ويكون العملية تحت السيطرة عند حدون هذه الإختلافات.

٣١- إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تمكن المسؤولين من تنظيم المعلومات حول الأخطاء في المنتجات وأسبابها والربط بين نوع الخطأ وتكرار حدوثه وكذلك ترتيب المشكلات وفقاً لأهميتها النسبية هي:

- خريطة تدفق العمليات

→ قائمة المراجعة

- خريطة المتابعة

- شكل الإنتشار

٣٢- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة) وهي:

- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها رأس السمكة

- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى

- تعود هذه الخريطة إلى كاورو إيشكاوا

→ الخطط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الثانوية للمشكلة

٣٣- يشير X ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- الوسط الحسابي لمتوسطات العينات

- الوسط الحسابي للعينات

- الوسط الحسابي للمدى

- الوسط الحسابي للوحدات التالفة

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦ هـ - ١٤٣٧ هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٣٤- إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧م بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بوضع الجودة والتميز في العمل هي:

- جائزة مالكون بالدريج الوطنية للجودة

- جائزة ديمنج
- جائزة التميز الوطنية للجودة
- الجائز الأوروبية للجودة

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

- النتائج المتعلقة بالأفراد
- السياسة والإستراتيجية
- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- النتائج (غير واضح الكلام)

٣٦- درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العمل أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:

- المواصفات الدولية ISO9000-2000

- جوزيف جوران
- كورن
- معهد المقاييس البريطاني

٣٧- أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو:

- الإستجابة
- الصلاحية
- الأداء
- المطابقة

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦ هـ - ١٤٣٧ هـ (نموذج D)

تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٣٨- أحد أبرز العملاء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء والعمل الصحيح من المرة الأولى، كما وأكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة هو:

- فيليب كروسبي

- جوزيف جوران

- إدوارد ديمينج

- كاورو إيشيكاوا

٣٩- إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي توصف بكونها نظام أساسه .. (غير واضح) الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية والتي ينصب فيها التركيز على الجهود:

- ضبط الجودة

- حلقات الجودة

- الفحص

- تأكيد الجودة

٤٠- جميع ما يلي من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالتقليدية عدا وحدة:

- التركيز على المنتج والعمليات

- التركيز على جني الأرباح

- اندماج الموظفين

- مرونة السياسات والإجراءات

٤١- أحد أنواع التغيير الذي يمكن تنفيذه عندما يكون التغيير شاملاً كل المنظمة .. (غير واضح

(عنيفة للتغيير المزمع إجراؤه هو:

- التغيير السريع

- التغيير العشوائي

- التغيير البطيء

- التغيير الجزئي

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦هـ - ١٤٣٧هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٤٢- من أمثلة القوى الخارجية المحركة للتغير في المنظمات:

- انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين
- إرتفاع معدلات دوران العمل
- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية
- تحقيق خسائر فادحة في المنظمة

٤٣- واحدة من العبارات التالية خاطئة حو مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي:

- لا يتناسب الهيكل التنظيم الطويل TALL مع إدارة الجودة الشاملة
- لا ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق إدارة الجودة
- يتطلب نظام إدارة الجودة الشامل تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الأساسية
- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشامل تغيير جذري في ثقافة المنظمة

٤٤- العميل الذي يهتم بالنتائج وحل المشكلات، ولا تهمة الاعذار هو :

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

٤٥- إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " والتي تمثل درجة أكبر في التأثير

على رضا العميل، والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير مبعر عنها من العميل هي:

- المتطلبات الأساسية
- متطلبات الأداء
- متطلبات الإنجاز
- المتطلبات الجاذبة

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦ هـ - ١٤٣٧ هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

٤٦ - واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة اسئلة الإستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء :

- أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان
- عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد
- استخدام الاسئلة الإيجابية التي توحى للعميل بإجابة محددة
- مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل

٤٧ - من فوائد إنتشار وظيفة الجودة (QFD) :

- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج
- إنخفاض الحصة السوقية للمنظمة
- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع
- الحد من توجه العاملين نحو المنظمة

٤٨ - تتمثل المرحلة الرابعة ضمن إجراءات معالجة الشكوى بـ:

- الإتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى
- متابعة تنفيذ القرار المناسب لحل الشكوى
- إجراء التحقيقات والإستفسارات حول الشكوى
- إتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة

٤٩ - ليست من الخصائص التي نبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الداخلي والخارجي
- التأكيد على العلاج بدلاً من الوقاية
- النظر للمشاكل على أنها فرصة للتعلم
- إثبات الإلتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

أسئلة إدارة الجودة ١٤٣٦ هـ - ١٤٣٧ هـ (نموذج D)
تصوير وطباعة الأخ/ نواف ، ومساعدة kah911

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

- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين

- فلسفة القائد وقيمه

- وضوح مهام العمل وواجباته

- وجود التزام لدى الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها

