

اسئلة ادارة الجودة لترم الصيفي لعام ١٤٣٨

يتم " تخطيط برامج التغيير " ضمن مراحل عملية التغيير ، في المرحلة :

أ- الثانية

ب- الثالثة

ت- الرابعة

ث- الخامسة

من أهم مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة :

أ- التوجه نحو الهيكل التنظيمي الطويل tall

ب- اتصاف ثقافة المنظمة بالثبات وعدم التغيير

ت- استخدام اسلوب إداري يزيد من مساحة الاستقلاليه والمشاركة للعاملين

ث- إعادة تصميم العمليات لتحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الاداء الاساسية

من الاساليب التي تلجأ لها الادارة للحد من مقاومة التغيير :

أ- عدم اشراك القوى المعوقة للتغيير

ب- إعلام الموظفين مسبقا بالتغيير المنوي إجراؤه

ت- تجنب شرح فوائد التغيير التي يمكن ان تعود على المنظمة

ث- ابعاد القوى الايجابية المؤيدة للتغيير

تتمثل المرحلة الثالثة ضمن إجراءات معالجة الشكاوى بـ:

أ- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة

ب- إجراءات التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوى

ت- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل المشكلة

ث- غربة الشكاوى والاهتمام بالموضوعية منها

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكواه وهي :

أ- تعتبر الموثوقية من اهم المبادئ الاساسية لخدمة العميل والعناية به

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

ت- إن عدم وجود شكاوى من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى علي من الرضا لديهم

ث- يهدف العميل الحليم للحصول على مزايا إضافية من شكواه ولا يكمن هدفه بحل الشكاوى

نظام يتعلق بتحويل متطلبات العميل الحالية والمتوقعة الى مواصفات تلائم المنظمة في كل مرحلة من مراحل الانتاج

بدء من تصميم المنتج الى توزيعه واستخدامه مفهوم يشير الى :

أ- الضبط الاحصائي للجودة

ب- اندماج العاملين

ت- نموذج كانو لرضا العملاء cano model

ث- انتشار وظيفة الجودة (QFD)

إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانوا لرضا العملاء التي يطلبها العميل صراحة ، بحيث يرتبط مستوى الرضا لدى العميل مع درجة تلبية المتطلبات هي :

- أ- متطلبات المظهر
- ب- المتطلبات الجاذبة
- ت- متطلبات الاداء
- ث- المتطلبات الاساسية

إحدى نظريات القيادة التي ترى بان القائد الممتاز هو الذي يقود الاخرين بشكل يمكنهم من قيادة انفسهم ، هي :

- أ- نظرية السمات
- ب- النظرية الموقفية لفيدلر
- ت- نموذج القيادة الجديدة لهنري سمز
- ث- نظرية الشبكة الادارية لبيلك وموتن

من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:

- أ- وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة
- ب- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل
- ت- التزام قصير الاجل إزاء التحسين المستمر
- ث- تجنب فلسفة العيوب الصفرية Defects – Zero

من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن إدارة الجودة الشاملة :

- أ- التأكيد على الصيانة بدلا من التطوير
- ب- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية
- ج- اختيار الموردين على أساس السعر الأقل فقط
- د- تأسيس فرق العمل على مستوى الادارة الاشرافية

واحد من العبارات التالية خاطئة حول عمليات الادارة الاستراتيجية للجودة وهي :

- أ- توضح رسالة المنظمة الغرض الاساسي الذي وجدت المنظمة من اجله بمعنى مبرر وجودها
- ب- ضمن عملية تحليل البيئة يتم توقع الفرص واحتمالية حدوثها والتهديدات والاستعداد لمواجهةها
- ت- تتضمن الرؤية القيادية تصور الادارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المستقبل
- ث- تنتهي عمليات الادارة الاستراتيجية بتنفيذ الاستراتيجيات على ارض الواقع

أحد اهم الاستراتيجيات في مجال إدارة الجودة الشاملة التي تتضمن معلومات عن تكاليف الجودة وخاصة المخفية منها والتي تسعى لتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها هي :

- أ- تحسين الجودة
- ب- تدريب الجودة المكثف
- ت- التركيز على العميل
- ث- تولي الادارة العليا ضبط الجودة

الاستراتيجية التي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب وإعادة بناء الهيكل التنظيمي من اجل الوصول الى الاهداف المنشودة للمنظمة هي :

- أ- استراتيجيات قيادة التكلفة
- ب- استراتيجيات الاستقرار
- ت- الاستراتيجيات الدفاعية

ث- الاستراتيجيات الهجومية

- واحد من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة وهي:
- أ- تحديد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها
 - ب- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الانتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة
 - ج- ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات لتصميم المنتج
 - د- تمتد الرقابة على الجودة الى التأكد من جودة المنتج اثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

زيادة قدرة الموظف على اتخاذ القرار بنفسه وبدون إرشاد الادارة عبر توفير الظروف للسماح لكافة الموظفين لكي يساهموا بأقصى طاقاتهم في جهود التحسين المستمر .. مفهوم

- أ- امعدل الدوران الوظيفي للعاملين
- ب- انتشار وظيفة الجودة (QFD)
- ت- الدوافع

ث- تمكين العاملين

واحدة من التالي ليست من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز وفقا لفسلفة إدارة الجودة :

- أ- منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة
- ب- عدم منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين
- ت- استخدام الحوافز الجماعية
- ث- استخدام الحوافز المعنوية بشكل متوازي مع الحوافز المادية

يرى ديفيد ما كلياند في مجال الدافعية إن الحاجة للإنجاز تتمثل بسعي الافراد الى :

- أ- التأثير في الاخرين والسيطرة عليهم
- ب- تفضيل الوظائف التي تتصف بالتحدي
- ت- السعي للحصول على مراكز وظيفية أعلى دائما
- ث- بناء علاقات اجتماعية متينة مع الاخرين على حسب العمل

إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة التي تتضمن تحديد عدد وطبيعة عمل العاملين الذين سيضملمهم التدريب باتباع اساليب موضوعية علمية هي :

- أ- تصميم البرنامج التدريبي
- ب- تأسيس المنظمة التدريبية
- ت- تحديد الاحتياجات التدريبية
- ث- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العوامل التي تؤثر في اختيارها مصادر الشراء وهي :

- أ- تفضل المنظمات التعامل مع كبار الموردين بحكم المرونه النسبيه عند اختلاف الكميات
- ب- لا تؤخذ العلاقات الشخصية بعين الاعتبار عند اختيار الموردين في ظل ادارة الجوده الشامله
- ت- ينبغي عدم اعتبار السعر العامل الوحيد عند اختيار الموردين
- ث- لا يعتبر من الضرورة الاطلاع على المركز المالي للمورد عند تحديد مصادر الشراء

علاقة عمل بين المنظمة والمورد مبنية على اساس المصالح المشتركة ويسري مفعولها لفترة طويلة من الزمن بحكم سعي الطرفين للوصول الى ارضاء العميل .. مفهوم يشير الى :

- أ- الشراكة مع الموردين
- ب- نظام تقييم الموردين
- ت- نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT)
- ث- المقارنة المرجعية (البينية)

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

- أ- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- ب- تخفيض وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة
- ت- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة
- ث- زيادة المساحات المخزنية

من امثلة تكاليف التقويم ضمن تكاليف الجودة :

أ- فحص العمليات

- ب- المردودات
- ت- العام / الخردة
- ث- تخطيط الجودة

واحد من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي :

- أ- تعود تكلفة الجودة غير ظاهرة (المستترة) الى عدم كفاءة الانظمة الموضوعه
- ب- يركز المدخل التقليدي ضم تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية
- ت- يهدف الحيوذ السداسي Six Sigma لقياس مدى إنحراف الانتاج عن القيمة المثلى
- ث- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الاعلى تعني تكلفة أكبر

واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على خريطة تدفق العمليات كأداة للضبط الاحصائي :

- أ- تساعد هذه الخريطة على توضيح الصورة امام العاملين الجدد والقدامى
- ب- يرمز شكل المثلث ضمن الخريطة لعملية التخزين
- ت- يرمز شكل السهم ضمن الخريطة لعملية تفتيش / فحص
- ث- يرمز شكل الدائرة ضمن الخريطة لنشاط / عملية

يشير مفهوم الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعه الى :

- أ- اختلاف طرق القياس
- ب- الانحرافات
- ت- الاختلافات الاحصائية
- ث- اختلافات عامة او ترجع الى الصدفة

أداة الضبط الاحصائي للجودة التي تقوم على تنظيم المعلومات حول الاخطاء في المنتجات واسبابها والربط بين الخطأ وتكرار حدوثه والتي يتفرع عنها عدة انواع متخصصة هي :

- أ- خريطة السبب والاثر
- ب- تحليل باريتو
- ت- خريطة المتابعة
- ث- قائمة المراجعة

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خرائط الرقابة كأداة للضبط الاحصائي للجودة ،وهي:

- أ- يشير A_2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات الى قيمة ثابتة
- ب- يشير D_4 الى قيمة ثابتة ضمن خريطة الرقابة على المدى
- ت- يشير \bar{x} ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات الى وسط الحسابي لمتوسطات العينات
- ث- يشير المدى القريب للفرق بين اكبر قيمة واقل قيمة في العينة ضمن خريطة الرقابة على المدى

واحدة من العبارات التالية ليست من النقاط التي ينبغي ان تلتزم بها المنظمة وفقا لفلسفة ادوارد دينمج

W.Edward Deming

- أ- عدم الاعتماد على الفحص الكلي
- ب- إزالة المعوقات لدعم اعتزاز العاملين بها
- ت- تحديد أهداف رقمية للعاملين
- ث- تشجيع التعليم والتطوير الذاتي

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تمنح لأربع فئات من المنظمات وتشمل نموذج للتميز يتضمن تسعة معايير رئيسية مصنفة في مجموعتين رئيسيتين ، هي :

- أ- الجائزة الأوروبية للجودة
- ب- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة
- ت- جائزة التميز الوطنية للجودة
- ث- جائزة دمينج

تنتهي المراحل الاساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة :

- أ- اجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية
- ب- ارسال تقارير كتغذية عكسية للمنظمات المشاركة بالجائزة
- ت- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة
- ث- المراجعة المستقبلية على اساس فردي

إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (3 سنوات) فأقل ، مع استعداد المنظمات لتحول من برنامج لآخر :

- أ- مستوى المترددون
- ب- مستوى مستخدمو الادوات
- ت- مستوى غير الملتزمون
- ث- مستوى منفذو التحسينات

من خصائص المنظمات ضمن " مستوى غير الملتزمون " لتبني إدارة الجودة الشاملة:

- أ- فرق عمل صورية وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- ب- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب
- ت- تركيز جهود التحسين المستمر على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- ث- اتباع سياسة الاخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

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

- أ- تستدعي الادارة الموردين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الايجابي في مرحلة المتقدمة
- ب- تاتي عملية الرقابة والتقويم في المرحلة الرابعة ضمن مراحل التطبيق
- ت- تتضمن مرحلة الاعداد بناء فريق عمل ومنحها الصلاحيات اللازمة
- ث- يتم تشكيل مجلس الجودة في مرحلة التخطيط ضمن مراحل التنفيذ

إحدى مؤشرات الاداء التي تعكس مدى نجاح الادارة في استخدام الموارد المتاحة (البشرية ، مادية ، مالية ، معلوماتية) لإنتاج المخرجات من المنتجات هي :

- أ- الفعالية
- ب- الانتاجية
- ت- الكفاءة

ث- الصيانة الوقائية

من أفضل اساليب تحسين الانتاجية واكثرها أثرا (نتائج أفضل بتكلفة أقل)، والذي يمكن بلوغه في ظل تطبيق المنظمة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة :

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

من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- أ- عدم حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية
- ب- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه
- ت- عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في المجال
- ث- وجود انسجام بين اعضاء فريق العمل

إعداد

جنون إحساس .. zarina

والشكر موصول للمصور

عبدالرحمن