

حل أسئلة اداره الجوده لعام ١٤٣٩ الفصل الأول

١/ يشير المظهر كأحد ابعاد الجوده الى

- أ- مدى تجاوب البائه مع العميل مثل اللطف والكياسه في التعامل
- ب- الإنتاج حسب المواصفات المطلوبه او معايير الصنائه
- ت- مدى ثبات الأداء بمرور الوقت بمعنى متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل
- ث- خصائص المنتج الثانويه التي تمثل الصفات المضافه للمنتج

٢/ من السمات التي تتميز بها اداره الجوده الشامله مقارنة بالاداره التقليديه

- أ- التركيز على جني الأرباح
- ب- النظره الى الموردين كمستغلين
- ت- التركيز على العميل الداخلي والخارجي
- ث- التحسين وقت الحاجه

٣/ احد ابرز العلماء في مجال اداره الجوده الشامله الذي نادى بفكره العيوب الصفرية هو

- أ- ادوارد ديننج W.Edward Deming
- ب- كاورو ايشيكوا Kora Ishikawa
- ج- فيليب كروسبي Philip Grosby
- د- جوزيف جوران Joseph Juran

٤/ واحده من التالي ليست من المبادئ التي ينبغي ان تلتزم بها المنظمه وفقا لفسفه ديننج وهي :

- أ- الاعتماد على جوده المواد المشتراه وليس على السعر الأقل
- ب- العمل على تحديد اهداف رقميه للعاملين
- ت- عدم الاعتماد على الفحص الكلي
- ث- تشجيع التعلم والتطور الذاتي

٥/ نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البدايه _ وصف لاحدى مراحل تطور مفهوم اداره الجوده الشامله وهي :

- أ- ضبط الجوده
- ب- تأكيد الجوده
- ت- الفحص
- ث- حلقات الجوده

٦/ احدى مراحل عمليه التغيير التي يتم من خلالها تحديد مؤشرات الأداء والتي يراعي من ضمنها المتأثرين بالتغيير والتغييرات السابقيه هي :

- أ- تحديد المشاكل الحقيقية
- ب- تنفيذ التغيير
- ت- اختيار الاستراتيجية المناسبة
- ث- تخطيط برامج التغيير

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

- أ- إبعاد القوى المعوقه للتغيير
- ب- امكانية استخدام التهديد والعقاب في نهاية الامر
- ت- شرح فوائد التغيير التي يمكن ان تعود على المنظمة والموظف وكافه الأطراف المتأثره بالتغيير
- ث- اعلام الموظفين مسبقاً بالتغيير المنوي اجراؤه

٨/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول مجالات التغيير في ظل اداره الجوده الشامله وهي :

- أ- لايتناسب الهيكل التنظيمي الطويل مع المنظمات التي تطبق اداره الجوده الشامله
- ب- ينبغي ان يتصف أسلوب الاداره بالثبات وتقليل مساحه الاستقلاليه في العمل
- ت- ينبغي العمل على بناء ثقافه تنظيميه تكون الجوده محورها
- ث- تقتضي اداره الجوده الشامله اعاده تصميم العمليات عبر اجراء تغييرات جذريه في العمل

٩/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول رضا العميل ومعالجه شكواه وهي :

- أ- اذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك راضي
- ب- يقصد بالعميل الخارجي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحد المعنيه داخل المنظمه
- ت- يعتبر نظام الاقتراحات احد أساليب الاستماع لصوت العميل
- ث- يهدف العميل المستغل للحصول على مزايا اضافيه من شكواه ولايكن هدفه الشكوى

١٠ / نظام قائم على التنبؤ والاهتمام بحاجات العميل ورغباته وتوقعاته

- أ- رضا العميل
- ب- انتشار وظيفه الجوده QFD
- ت- التوجه بالعميل
- ث- نموذج كانو لرضاء العملاء Cano Model

١١ / تتصف المتطلبات الجاذبه ضمن نموذج كانو لرضا العملاء Cano Model بكونها

- أ- الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل
- ب- عدم الوفاء بهذه المتطلبات سيشعر العميل بعدم الرضا
- ت- غير معبر عنها من قبل العميل
- ث- متوقعه من قبل العميل

١٢ / من فوائد انتشار وظيفه الجوده QFD

- أ- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج
- ب- الحد من توجه العاملين نحو المنظمه
- ت- زياده تكلفه خدمه مابعد البيع
- ث- انخفاض الحصه السوقيه للمنظمه

١٣ / يشير الاحداثي (١, ١) وفقا لنظريه الشبكه الاداريه العائده للباحثان بليك وموتون الى :

- أ- القيادة المثاليه (قياده الفريق)
- ب- القياده الضعيفه

ت- القيادة الاجتماعيه

ث- القيادة المتسلطه

١٤ / ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحه ضمن اداره الجوده الشامله :

أ- النظر الى المشاكل على انها فرص للتعلم

ب- اثبات الالتزام نحو الجوده كشعارات وليس كممارسات

ت- التأكيد على الوقايه بدلا من العلاج

ث- تشجيع الموردين على المشاركة مع فرق العمل

١٥ / من اهم المحددات او الصعوبات امام فاعليه القيادة في التحول لتطبيق اداره الجوده الشامله

أ- اختلاف المرؤوسين في الميل للاستقلاليه وتحمل المسؤولييه

ب- اتصاف القائد بالقدره والمهاره العاليه

ت- وجود ثقه عاليه بين القائد والمرؤوسين

ث- وضوح مهام العمل وواجباته

١٦ / يتم تحديد الأهداف الرئيسييه ضمن عمليات الاداره الاستراتيجيه في المرحله :

أ- الثانيه

ب- الثالثه

ت- الرابعه

ث- الخامسه

١٧ / الاستراتيجيه التي تتبعها المنظمه عند قناعتها بمركزها التنافسي في السوق لبلوغ أهدافها هي ،

أ- استراتيجيه الاستقرار

ب- استراتيجيه التركيز

ت- الاستراتيجيه الدفاعيه

ث- الاستراتيجيه الهجوميه

١٨ / استراتيجيه مهمه في مجال الجوده تسعة لتطوير العمليات داخل المنظمه عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها فضلا عن اجراء المقارنه المرجعيه هي

أ. التركيز على العملاء

ب. تدريب الجوده المكثف

ج. تحسين الجوده

د. تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

١٩ / ضمن فلسفه إدارة الجوده الشامله ينبغي ان تتوفر في الحوافز عدة اعتبارات منها

أ. عدم منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين

ب. استخدام الحوافز الماديه بشكل متوازي مع الحوافز المعنويه

ج. تجنب منح علاوة جوده سنويه لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمه

د. عدم الاهتمام بتوقيت دفع الحوافز

٢٠ / أداة تعزز الشعور بالملكية النفسية لدى العاملين عبر ترسيخ مساهمتهم في كل النواحي الإدارية بالمنظمة – يكون العاملين أكثر التصاقاً بأهداف المنظمة مفهوم يشير الى

- أ. تمكين العاملين
- ب. انتشار وظيفة الجودة (QFD)
- ج. الدوافع
- د. اندماج العاملين

٢١ / العوامل التي تقود لنجاح تمكين العاملين في المنظمة

- أ. تجنب تدريب المرؤوسين على القيام بالأعمال الموكلة لهم
- ب. الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة
- ج. ضعف رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين
- د. وجود نظام عادل للتعيين

٢٢ / تتحد اهداف التدريب وموضوعاته ومستلزماته ضمن احدى مراحل عملية التدريب وهي

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

٢٣ / من ابرز الفوائد الناتجة عن تطبيق نظام الشراء بالتوقيت المطلوب (JIT)

- أ. زيادة وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة
- ب. شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل
- ج. زيادة المساحات المخزنية
- د. تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

٢٤ / ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء بالتوقيت المطلوب (JIT)

- أ. العمل على اجراء الفحوصات المتفق عليها قبل عملية التسليم
- ب. توريد كميات أكبر من المطلوب لتفادي اية طلبات عاجلة
- ج. قرب مكان المورد من مصنع المورد
- د. الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

٢٥ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العوامل التي تؤثر في اختيار مصدر الشراء ، وهي :

- أ. تفضل المنظمات التعامل مع كبار الموردين بحكم المرونة النسبية عند اختلاف كمية الطلب
- ب. تفضل المنظمات التعامل مع الموردين الذين يقدمون تسهيلات أكثر في الدفع
- ج. من الضروري الإطلاع على المركز المالي للمورد عند التحديد مصدر الشراء
- د. تؤخذ العلاقات الشخصية بعين الاعتبار عند اختيار الموردين وفقا لاداره الجوده الشامله

٢٦ / تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة :

- أ. التدريب
- ب. تخطيط الجودة
- ج. إعادة الفحص
- د. التكلفة

- ٢٧/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول التكاليف الجودة و هي :
- أ. يرى المدخل الحديث للجودة بأن خسارة الفشل الخارجي طويلة الأمد تمتد لفقدان ولاء العملاء
 - ب. يساهم تخزين المواد الفائضة عن الحاجة بتخفيض تكاليف الجودة غير ظاهرة (المستترة)
 - ج. بهدف الحيود السداسي لتحقيق مردود مادي أعلى عبر تقديم المنتجات خاليه تقريبا من العيوب
 - د. اشار فيليب كروسبي Philip Crosby بأن الجودة الأعلى تؤدي الى تخفيض الكلفة

- ٢٨/ من سمات دالة الخسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguci:
- أ. تشير الدالة لكون الخسارة تزداد كدالة تبعية كلما كان الإنتاج أقرب من الوزن المثالي
 - ب. تشير الدالة بأن زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى تقليل ال تكلفة و تحسين الجودة
 - ج. اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية ، و قياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء
 - د. اشار تاجوتشي بأن التصميم الجيد للمنتج و العمليات يزيد من احتمالية ظهور إنحرافات في الجودة

- ٢٩/ أحد انواع التكاليف الفشل الداخلية التي تشير للتكاليف المتعلقة بالمواد و العمالة و المصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح المنتجات المعيبة :
- أ. تحليل الفشل
 - ب. إعادة العمل
 - ج. العادم/ الخردة
 - د. شكاوي العملاء

- ٣٠/ إحدى مراحل مدخل (PDCA Cycle) في مجال تحسين المستمر ، و التي تشير لتنفيذ الخطة وتطبيق التغيير في نطاق محدود هي :
- أ. إفحص
 - ب. عدل
 - ج. خطط
 - د. إفعل

- ٣١/ يتم مقارنة نتائج الإختبارات بالمتطلبات الأساسية للعملاء ضمن إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy وهي :
- أ. التحسين
 - ب. إفحص
 - ج. التخطيط
 - د. رقابة الجودة

- ٣٢/ تتمثل مرحلة الثانية ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بمرحلة :
- أ. وضع تصور للعمليات المستقبلية
 - ب. تحليل العمليات الحالية
 - ج. تحديد النطاق
 - د. تحديد الفرص

- ٣٣/ إحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر التي تقوم على تحديد المشاكل و تكوين فرق العمل هي :
- أ. تحديد النطاق
 - ب. وضع تصور للعمليات المستقبلية
 - ج. تحليل العمليات الحالية
 - د. تحديد الفرص

/ المرحلة الرابعة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر ب :

- أ. وضع خطة عمل لإجراء التحسينات الضرورية
- ب. إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة
- ج. جمع المعلومات الضرورية وغير الضرورية ودراستها وتحليلها
- د. تكوين فريق عمل لأداء المهمة

٣٥/ من خصائص " مستوى مستخدمو الأدوات " ضمن مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة :

- أ. تصل إليه المنظمة بعد مضي (5-8) سنوات من ممارسة تحسينات الجودة مع الاهتمام بتغيير الثقافة
- ب. تصل إليه المنظمة بعد مضي (عشر سنوات فأكثر) من ممارسة تحسينات الجودة
- ج. وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة من (3-5) سنوات عادةً ، مع استخدام الأساليب الإحصائية
- د. حداثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة (3 سنوات فأقل)

٣٦/ من خصائص المنظمات ضمن " مستوى المترددون " لتبني إدارة الجودة الشاملة

- أ. دائرة الجودة غير فعالة وليس لها تأثير كبير على سير الأمور
- ب. دفع الأجر على أساس الوحدات المنتجة دون مراعاة المطابقة مع المعايير الموضوعية
- ج. إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب
- د. تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

٣٧/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي

- أ. تقوم أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة إضافة للرقابة البعدية ضمن مرحلة الرقابة
- ب. تتضمن مرحلة التخطيط تشكيل مجلس الجودة
- ج. تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة من التطبيق
- د. تأتي عملية التنفيذ في المرحلة الثالثة ضمن مراحل التطبيق

٣٨/ من سمات المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية

- أ. لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية
- ب. تحدد مستويات إنتاجها في احجام كبيرة
- ج. لا يخضع إنتاجها للعامل التقني
- د. تعرض منتجاتها في ظروف تنافسية قوية

٣٩/ طريقة لتوصيف جودة المواد المشتراه تعبر عن الجودة من الناحية الفنية كتجانس الشكل ، هي

- أ. توصيف الأداء
- ب. العينات
- ج. التدرج
- د. العلامة التجارية

٤٠/ مؤشر أداء يركز على جانب المخرجات من العملية ويقاس مدى بلوغ المنظمة للنتائج المرغوبة

- أ. الإنتاجية
- ب. الإنتاجية المتوقعة
- ج. الكفاءة
- د. الفعالية

٤١ / إذا علمت بأن قيمه مدخلات احدى المنظمات قد انخفضت من ١٠٠٠ الى ٩٢٠٠ وان قيمه المخرجات قد زادت من ١٥٠٠٠ الى ١٦٨٠٠ فإن مقدار الزيادة في الانتاجيه هو:

- أ- ١,٣٨
- ب- ٠,٣٣
- ت- ١,٥٠
- ث- ٠,١٨

٤٢ / من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- أ. عدم وجود انسجام بين أعضاء فريق العمل
- ب. عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ج. قبول التغيير لدى العاميين وعدم التخويف منه
- د. سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل

٤٣ / الفروقات بين الوحدات المنتجة من حيث تماثلها مع بعضها والتي لا يفترض تقليلها وجود تحسين في مستوى الجودة – مفهوم يشير الى

- أ. الاختلافات الإحصائية
- ب. الانحرافات
- ج. دقة أدوات القياس
- د. الحدود العليا والدنيا للجودة

٤٤ / احدى أدوات الضبط الاحصائي التي تقوم على تمثيل المشكلة واسبابها الرئيسية والفرعية عبر شكل يشبه حرك السمكة : هي

- أ. خريطة المتابعة
- ب. قائمة المراجعة
- ج. خريطة السبب والاثر
- د. تحليل باريتو

٤٥ / إحدى أدوات الضبط الإحصائي التي لعرض طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين بهدف تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة ،

ألا أنها غير كافية من ناحية إحصائيا لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة هي:

- أ. قائمة المراجع
- ب. شكل الانتشار
- ج. تحليل باريتو
- د. خريطة تدفق العمليات

٤٦ / واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على خريطة تدفق العمليات كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة

- أ. تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة
- ب. تساهم الخريطة في تحديد مشاريع التحسينات المستمرة
- ج. يرمز شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة للنشاط / عملية.
- د. يرمز شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لعملية عطل / انتظار

٤٧ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول " خريطة الرقابة على المتوسطات " للضبط الاحصائي

أ. يشير الحد الأعلى للرقابة (UCL) الى اقل حد ، مسموح به للانحرافات

ب. يشير المدى الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة في العينة

ج. يشير \bar{x} ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات الى وسط الحسابي لمتوسطات العينات

د. يحتسب الخط الوسط من خلال قسمة مجموع القيم على عددها

٤٨ / يعبر عن الوسط الحسابي للوحدات التالفة ضمن خريطة الرقابة على الوحدات التالفة بالرمز

أ. \bar{R}

ب. \bar{p}

ج. \bar{X}

د. A_2

٤٩ / يعود نموذج التميز الذي يتضمن تسعة معايير رئيسية لتقييم أداء المنظمات الى احد جوائز إدارة الجودة الشاملة

وهي

أ. الجائزة الأوروبية للجودة

ب. جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

ج. جائزة التميز الوطني للجودة

د. جائزة ديما

٥٠ / تمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بمرحلة

أ. اجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

ب. اجراء المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة

ج. استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة

د. المراجعة المستقلة على أساس فردي

لوسيندا العصاميه .. صدى الأمل .. زارينا

والشكر موصول لمن وافانا ،،