

حل اسئلة اداره الجوده لعام ١٤٣٩ الفصل الثاني

١/ يتم اختيار الاستراتيجيه الملائمه للتغير ضمن مراحل عمليه التغير في المرحله

- أ- السادسة
- ب- الخامسة
- ت- **الرابعه**
- ث- الثالثه

٢/ من امثله القوى الداخليه المحركه للتغير في المنظمات

- أ- اصدار قوانين جديده
- ب- تزايد الاهتمام بالمسؤوليه الاجتماعيه
- ت- التغيرات في النشاط الاقتصادي
- ث- **انخفاض درجه الرضا الوظيفي لدى العاملين**

٣/ واحده من العبارات التاليه خاطئه حول اهم مجالات التغير في ظل اداره الجوده

- أ- **لا يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح مع اداره الجوده الشامله**
- ب- ينبغي الاعتماد على الاتصالات الرسميه وغير الرسميه لتقويه علاقه بين
- ت- ينبغي اعاده تصميم العمليات لتحقيق تحسينات جوهريه سريعه في معايير
- ث- يتطلب تطبيق اداره الجوده الشامله تغيير جذري في ثقافه المنظمه

٤/ لايشكو الا اذا كان هناك مبررا للشكواء ويهتم بالنتائج وحل المشكلات هو

- أ- العميل دائم الشكوى
- ب- العميل الحليم (الصامت)
- ت- العميل المستغل
- ث- **العميل الموضوعي**

٥/ مستوى إحساس الفرد الناتج عن المقارنه بين أداء المنتج كما يدركه العميل وبين .. العميل مفهوم يشير الى :

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

٦/ تبدأ إجراءات معالجة الشكوى بمرحله

- أ- اجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوي
- ب- **غربله الشكاوي والاهتمام بالموضوعيه منها**
- ت- الاتصال بالعميل وابلأغه بحل الشكوى
- ث- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكله

٧/ تتصف المتطلبات الاساسيه ضمن نموذج كانو لرضا العملاء Cano Model بكونها ..

- أ- غير متوقعه من قبل العميل
- ب- تحتاج للتعبير عنها من قبل العميل
- ت- **عدم الوفاء بهذه المتطلبات سيشعر العميل بعدم الرضا**
- ث- الوفاء بهذه المتطلبات يؤدي الى لزياده مستوى رضا العميل

٨/ أشارت نظريه بعدم وجود أسلوب قيادي واحد يتبع في جميع الأحوال

- أ- السمات
 - ب- **القياده الموقفيه**
 - ت- القياده الجديده التي وضع أساسها هنري سمز
 - ث- الشبكه الاداريه العائده الى بليك وموتون
- ٩/ ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القياده الناجمه وفقا لاداره الجوده

- أ- النظر للمشاكل على أساس انها فرصه للتعلم
 - ب- التأكيد على الوقايه بدلا من العلاج
 - ت- تشجيع التعاون بدلا م التنافس
 - ث- **تأسيس مجلس الجوده على مستوى الاداره الاشرافيه**
- ١٠/ ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الاداره ملتزمه تجاه الجوده

- أ- التوسع في تشكيل فرق العمل
- ب- تبني فلسفه العيوب الصفريه
- ت- **البدء بتحقيق الأهداف بغض النظر عن توفر برامج العمل**
- ث- تنميه الخبراء في المنظمه والاحتفاظ بهم

١١/ واحده من العبارات التاليه خاطئه حول عمليات الاداره الاستراتيجيه وهي

- أ- ضمن عمليه تحليل البيئه يتم توقع الفرص واحتماليه حدوثها والتهديدات
- ب- **توضح الرؤيا القياديه الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمه من اجله**
- ت- تجيب رساله المنظمه على تساولين مهمين هما من نحن؟ ولماذا نحن
- ث- تنتهي عمليات الاداره الاستراتيجيه بمرحله الرقابه والتقييم

١٢/ تقوم استراتيجيه على التفرد بخصائص معينه في المنتج ذات قيمه عاليه بالنسبه للعميل هي

- أ- **التمييز**
- ب- قياده التكاليفه
- ت- التركيز
- ث- الاستقرار

١٣ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول اهم الاستراتيجيات المتبعه في مجال الجودة

- أ- يتطلب تولي الاداره العليا ضبط الجودة وجود سياسات مكتوبه للجوده
- ب- **يقتصر تدريب الجودة المكثف على جميع العاملين في مستوى الاداره التشغيليه ...**
- ت- ينبغي ان تتضمن برامج التحسين الجودة معلومات عن تكاليف الجودة وخاصة المخفيه منها
- ث- تساعد ادوات الضبط الاحصائي في تحديد أولويات حل المشكلات والعمل على **..... ناقص**

١٤ / من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز وفقا لفسلفه اداره الجودة

- أ- عدم الاهتمام بتوقيت دفع الحوافز
 - ب- **استخدام الحوافز الجماعيه لتعزيز روح الفريق**
 - ت- زياده فعاليه تأثير الحوافز من خلال تجنب لمستحقها امام العاملين
 - ث- عدم اللجوء لمنح علاوه جوده سنويه لكافه العاملين على أساس نتائج المنظمه
- ١٥ / توفير الظروف المناسبه للموظفين لكي يساهموا بأقصى طاقه طاقتهم في جهود التحسين المستمر لزياده قدرتهم على اتخاذ القرارات بأنفسهم وبدون ارشاد الاداره - يشير الى

- أ- اندماج العاملين
 - ب- معدل الدوران الوظيفي للعاملين
 - ت- **تمكين العاملين**
 - ث- الدوافع
- ١٦ / حاجه تشير للتميز والتفرد بأعمال استثنائيه ضمن نظريه ابراهام ماسلو للحاجات الانسانيه

- أ- حاجات التقدير والاحترام
 - ب- **حاجه تحقيق الذات**
 - ت- الحاجات الاجتماعيه
 - ث- الحاجات البيولوجيه
- ١٧ / احدى مراحل عملية التدريب على الجودة التي تفترض قيام كافة مديري المنظمه بالتأكد من امتلاك مرؤسيهم للمؤهلات والمهارات الكافية لاداء اعمالهم، هي: م٦

- أ- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
 - ب- تصميم البرنامج التدريبي
 - ت- تنفيذ البرنامج التدريبي
 - ث- **تأسيس المنظمه التدريبية**
- ١٨ / من اهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب: م٧

- أ- شراء كميات كبيرة وبأسعار اقل بغض النظر عن المسافة
 - ب- **تخفيض تكلفة التخزين**
 - ت- تدفق المواد من خلال صفوف الانتظار
 - ث- زيادة المساحة المخصصة للانتاج والعمليات
- ١٩ / يشير مفهوم الى استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في المواعيد المناسبه لبدء في استخدام هذه المواد في العملية الانتاجية : م٧
- أ- **نظام الشراء في التوقيت المطلوب**

ب- المقارنة المرجعية (البينية)

ت- نظام تقييم الموردين

ث- الشراكة مع الموردين

٢٠ / احدى العوامل المؤثرة في عملية اختيار مصادر الشراء التي تؤخذ بالاعتبار في ظل وجود ادارة غير كفؤة وغير موضوعية ، هي: م٧

أ- حجم المورد

ب- عروض الاسعار

ت- العلاقات الشخصية

ث- تحليل الفشل

٢١ / احدى تكاليف الوقاية الهادفة للتأكد من تطبيق نظام الجودة بالشكل السليم وصيانة هذا النظام: م٨

أ- التدقيق الداخلي

ب- تخطيط الجودة

ت- فحص المنتجات

ث- تحليل الفشل

٢٢ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي : م٨

أ- تشير النظرة الحديثة للجودة لكون الجودة الاعلى تعنى تكلفة اكبر

ب- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم واعادة العمل

ت- تعود تكلفة الجودة غير الظاهرة (المستترة) الى عدم كفاءة الانظمة الموضوعية

ث- يهدف الحيوود السداسي الى قياس مدى انحراف الانتاج عن القيمة المثلى

٢٣ / من سمات دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi : م٨

أ- اشار تاجوتشي بان التصميم الجيد للمنتج والعمليات يزيد من احتمالية الانحرافات في الجودة

ب- تشير الدالة بان انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى انخفاض مستوى الجودة

ت- تشير الدالة لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الانتاج ابعد عن الوزن المثالى

ث- اقتصر اهتمام تاجوتشي على البيئة الداخلية لقياس جودة المنتج من وجهة نظر العميل الداخلي

٢٤ / تنتهي مراحل ثلاثية جوران Juran Trilogy كأحد الطرق للتحسين المستمر ب: م٩

أ- رقابة الجودة

ب- التحسين

ت- التخطيط

ث- استطلاع التغيرات او التحقق منها

٢٥ / المرحلة السابقة لتنفيذ التغيير ضمن مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر هي : م٩

أ- تحليل العمليات الحالية

ب- وضع تصور العمليات المستقبلية

ت- تحديد النطاق

ث- استطلاع التغيرات او التحقق منها

٢٦ / تتمثل الخطوة الثالثة للمقارنة المرجعية باعتبارها احد الانشطة الداعمة للتحسين المستمر ، هي: م٩

- أ- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها
- ب- اقرار نطلق الضعف والقوة لدى المنظمات الاخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة
- ت- اقرار نطاق المقارنة
- ث- **تكوين فريق عمل لاداء المهمة**

٢٧ / مستوى المقارنة المرجعية الذي يجري مع المنظمات الاخرى التي تعمل في نفس الصناعة ، هو: م٩

- أ- المقارنة المرجعية الداخلية
- ب- **المقارنة المرجعية الخارجية**
- ت- المقارنة المرجعية العميقة
- ث- المقارنة المرجعية الوسيطة

٢٨ / احدى مراحل خطة الخطوات الخمس في مجال التحسين المستمر، التي تشير لاحترام قوانين العمل وتحويلها الى عادات راسخة لدى العاملين، هي: م٩

- أ- **الانضباط الذاتي**
- ب- الترتيب المنهجي
- ت- التعقيم الشامل
- ث- الفرز

٢٩ / من الامور التي ينبغي توفرها عند التخطيط للبرنامج التدريبي ضمن أنشطة التحسين المستمر : م٩

- أ- تجنب اسلوب المشاركة في التحليل والعرض اثناء الدورة التدريبية
- ب- **احاطة المتدربين علما بمدى التقدم المتحقق اثناء التنفيذ**
- ت- تهميش الدافعية لدى المتدربين
- ث- عدم الاكتراث للفروق الفردية بين قدرات المتدربين

٣٠ / ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة:

- أ- ممارسة النمط القيادي القائم على المشاركة.
- ب- نظام اتصالات يعمل باتجاهيين بين الرئيس والمرؤوس .
- ج- وجود نظام للقياس.

د- **التركيز على العمل الفردي**

٣١ / من أهم خصائص المنظمات ضمن مستوى " منفذو التحسينات " لتبني الجودة الشاملة :

- أ- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- ب- **إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين**
- ت- التكامل بين تحسينات الجودة والاستراتيجيات الاعمال لاسعاد العميل
- ث- تركيز الإدارة على حل المشاكل الحالية أكثر من المشاكل المستقبلية

٣٢/ إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بوجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (3-5) سنوات حيث استخدام الأساليب الإحصائية لضبط العمليات، هو مستوى:

- أ- منفذو التحسينات.
- ب- رابحو الجوائز.
- ت- مستخدمو الأدوات.
- ث- المترددون.

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

- أ- تقوم الإدارة بإطلاع المديرين والموردين على التغيير الإيجابي في المرحلة المتقدمة للتطبيق.
- ب- يتم اختيار مدير الجودة في مرحلة التخطيط ضمن مراحل التطبيق.
- ت- يتم بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق.
- ث- تأتي "مرحلة التخطيط كخطوة ثانية ضمن مراحل التطبيق.

٣٤/ من سمات المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية:

- أ- يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى.
- ب- لا ترغب في تكرار المبيعات من الصنف المعين.
- ت- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة.
- ث- لا يخضع إنتاجها للعامل التقني.

٣٥/ تستخرج من خلال قسمة قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة:

- أ- الكفاءة.
- ب- الفعالية.
- ت- الإنتاجية الفعلية.
- ث- الإنتاجية المتوقعة.

٣٦/ إذا علمت بأن قيمة مخرجات إحدى الشركات قد انخفضت من \$16800 إلى \$15300 ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من \$9400 إلى \$7800 فإن مقدار الزيادة في الإنتاجية هو :

- أ- 1.63
- ب- 1.79
- ت- 1.96
- ث- 0.17

٣٧/ من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- أ- قدم موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية.
- ب- الأسلوب الأوتوقراطي في الإدارة وما يصاحبه من تشدد في تفويض الصلاحيات.
- ت- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه.
- ث- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملون والفرق.

٣٨/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج، وهي:

- أ- يشير مصطلح "الانحرافات" للفروقات بين المواصفات الفعلية والمواصفات الفنية الموضوعية
- ب- تتصف الاختلافات العامة بإمكانية توقعها وبكون العملية تحت السيطرة عند حدوثها.
- ت- لا يفترض تقليل الانحرافات وجود تحسين في جودة المنتجات.
- ث- تعتبر "طريقة العمل" أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.

٣٩ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة)، وهي:

- أ- الخطوط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الثانوية للمشكلة.
- ب- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa .
- ت- من الممكن أن يتفرع من الأسباب الثانوية تفرعات أخرى وفقاً لطبيعة المشكلة.
- ث- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً بحيث تصبح وكأنها رأس السمكة

٤٠ / أداة الضبط الإحصائي للجودة التي تشير لأولوية حل المشكلات وفقاً لقاعدة (20% و 80%) بين المشكلات وأسبابها، هي:

- أ- قائمة المراجعة.
- ب- شكل الانتشار.
- ت- خريطة المتابعة.
- ث- تحليل باريتو.

٤١ / أداة الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لتتبع ظاهرة معينة للتأكد من ثبات القراءات حولها فضلاً عن إمكانية التنبؤ بالظاهرة وفقاً لاتجاه القيم، هي:

- أ- خريطة المتابعة.
- ب- خريطة السبب والأثر.
- ت- تحليل باريتو.
- ث- شكل الانتشار.

٤٢ . واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خرائط الرقابة كأدوات للضبط الإحصائي للجودة:

- أ- يشير \bar{x} إلى الوسط الحسابي لمتوسطات العينات.
- ب- يستخرج الحد الأعلى للرقابة رياضياً بإضافة ثلاثة انحرافات معيارية للوسط الحسابي للمجتمع.
- ت- يستخرج المدى بقسمة مجموع القيم على عددها في العينة.
- ث- التماثل في الوسط الحسابي لعينتين لا يعني بالضرورة عدم وجود اختلافات بينهما وفقاً للمدى .

٤٣ / يعبر عن الوسط الحسابي للمدى ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات بالرمز:

- أ- \bar{x}
- ب- \bar{R}
- ت- A_2
- ث- \bar{p}

٤٤ / ليست من الأهداف المشتركة لجوائز إدارة الجودة الشاملة، وهي:

- أ- تشجيع تبادل المعلومات حول استراتيجيات نشر ثقافة الجودة والعوائد المتحققة من تطبيقها.
- ب- التشجيع على مقارنة أداء المنظمة مع المعايير الموضوعية.
- ت- زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز.
- ث- حث المنظمات على عدم القيام بالتقييم الذاتي توخياً للدقة.

٤٥ / القيادة، والتركيز على العميل) من مسميات عناصر التقييم الواردة لدى إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة، وهي:

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

٦/ تشير الاعتمادية كأحد ابعاد الجودة إلى:

- أ- مدى ثبات الأداء بمرور الوقت.
- ب- خصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج.
- ت- العمر التشغيلي المتوقع للمنتج.
- ث- الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو ، معايير الصناعة.

٧/ تتمثل المرحلة الثالثة ضمن مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة بـ :

أ- تأكيد الجودة.

- ب- ضبط الجودة.
- ت- إدارة الجودة الشاملة.
- ث- الفحص .

٨/ واحدة من العبارات التالية ليست من مميزات إدارة الجودة الشاملة، وهي:

- أ- اندماج الموظفين.
- ب- الرقابة اللصيقة.
- ت- الخبرة واسعة عن طريق فرق العمل.
- ث- مرونة السياسات والإجراءات.

٩/ أشار بوجود سبعة أمراض قاتلة ذات تأثير سلبي على مستقبل المنظمات، وله إسهامات مميزة في مجال الضبط الإحصائي للعمليات، هو:

- أ- كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa
- ب- جوزيف جوران Joseph Juran
- ت- فيليب كروسبي Philip Grosby
- ث- ادوارد ديمينج W. Edward Deming

١٠/ أحد أنواع فرق العمل التي تركز على معالجة المشكلات التشغيلية، ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات ، هي:

- أ- فرق العمل المسيرة ذاتيا .
- ب- حلقات الجودة.
- ت- فرق حل المشكلات.
- ث- الفرق متوسطة الحجم.

اعداد :

لوسيندا العصاميّه & جنون إحساس & Zainab Habib

والشكر موصول لمن وافانا بالاسئله ،،

ودمتم سالمين ☺