

□ حل اسئلة اختبار ادارة الجودة الشاملة الفصل الاول لعام ال ١٤٤٠ هـ □

☀️ المحاضرة ١ ☀️

1- اسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بادارة المنظمات ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل " التحسين المستمر والابداع في كافة مجالات العمل "

- ١- كورن ✓
- ٢- جوران
- ٣- فيجنوم
- ٤- معهد المقياس البريطاني

2- من أبرز العلماء في مجال الجودة الشاملة الذي يلقب بالاب الروحي لحلقات الجودة ..

- ١- كاورو إيشيكاوا ✓
- ٢- فيليب كروسبي
- ٣- جوزيف جوران
- ٤- ادوارد ديمنج

3- احدى مراحل تطور مفهوم الجودة الشاملة الذي يهدف ع الوقاية من حدوث الاخطاء

١- الفحص

٢- تأكيد الجودة ✓

٣- ضبط الجودة

٤- ادارة الجودة

4- من مميزات ادارة الجودة الشاملة مقارنه بالتقليدية :

١- العمل الفردي

٢- الرقابه الذاتية ✓

٣- تحسين وقت الحاجة

٤- جمود السياسات والإجراءات

5- احد ابعاد الجودة الذي يشير الى خصائص المنتج الأساسي :

١- الاداء ✓

٢- المظهر

٣- الاستجابة

٤- الاعتماديه

المحاضرة ٢

1- تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التغيير :

١- تخطيط برامج التغيير

٢- تحديد المشاكل الحقيقية ✓

٣- تنفيذ التغيير

٤- المتابعة والتقييم

2- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومه التغيير :

١- دعم وتأييد القوى الإيجابية

٢- إعلام الموظفين مسبقا بالتغيير

٣- شرح فوائد التغيير

٤- عدم اشتراك القوة المعوقة للتغيير ✓

3- واحدة من العبارات التالية صحيحة حول مجالات التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة :

١- يعتبر الأسلوب في الإدارة أكثر ملائمة الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

٢- عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتطلب بناء ثقافة تنظيمة تكون الجودة محورها ✓

٣- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل مع إدارة الجودة الشاملة

٤- يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الاداء الأساسية

4- واحدة من العبارات التالية صحيحة حول مجالات التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة :

١- لا يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة احداث تغير جذري في ثقافة المنظمة

٢- لايفترض التنفيذ الناجح تحقيق تحسينات جوهرية سريعة

٣- من الجوانب التي تشتمل عليها ثقافة المنظمة التقيد بالعلاقات الرسمية

٤- ينبغي ان يتصف أسلوب الإدارة ب المرونة وزيادة مساحة الاستقلالية ✓

المحاضرة ٣

1- تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانوا لرضا العملاء بكونها :

١- تحتاج للتعبير عنها من قبل العميل

٢- متوقعة من قبل العميل

٣- عدم الوفاء بهذه المتطلبات لن يشعر العميل بعدم الرضا ✓

٤- لوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل

2-جميع العبارات التالي صحيحة ماعدا واحدة:

- 1-تعتبر الاستجابات من اكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل
- 2-إذا كان اداء المنتج يساوي توقعات العميل يكون العميل غير راضي ✓
- 3-يتصف العميل الموضوعي بالاهتمام بالنتائج وحل المشكله ولاتهمه الأعدار
- 4-ان عدم وجود شكاوي من العملاء لايعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

3-نظام قائم ع التنبؤ والاهتمام بحاجات العميل ورغباته وتوقعاته :

- 1-انتشار وظيفة الجودة
- 2-التمكين
- 3-التوجه بالعميل ✓
- 4-الدوافع

4-تتمثل المرحلة الرابعة ضمن اجراء معالجة الشكوى..

- 1-اجراء التحقيقات والاستفسارات
- 2-متابعة تنفيذ القرار المناسب
- 3-اتصال للعميل ✓
- 4-اتخاذ القرار المناسب

المحاضرة 4

1-واحدة من التالي من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة بالجودة..

- 1-عدم تبني فلسفة العيوب الصفرية
- 2-تبني طرق قديمة للإشراف والتدريب
- 3-عدم ضرورة وجودة ادراة لعملية التحسين
- 4-تفعيل الاتصالات والتوسع في تشكيل فرق العمل ✓

2-من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة..

- 1-عدم النظر للمشاكل ع انها فرصة للتعلم
- 2-إعطاء الأولويات لاحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي
- 3-عدم تشجيع الموردين ع المشاركة مع فرق العمل
- 4-التأكيد على الوقايه بدلا من العلاج ✓

المحاضرة ٥

1- احدى العمليات الإدارية الاستراتيجية التي توضح مبرر وجود المنظمة:

- ١- رساله المنظمة ✓. ٢- تحديد الأهداف
- ٣- الرويا القيادية ٤- تحليل البيئة

2- احدى استراتيجيات الرئيسية التي تقوم ع الاهتمام بفئة محددة من العملاء...

- ١- استراتيجية قيادة التكلفة. ٢- استراتيجية التميز
- ٣- استراتيجية التركيز ✓. ٤- استراتيجية الهجومية

3- احد اهم الاستراتيجيات في مجال الجودة التي تهتم بتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة :

- ١- تركيز ع العملاء ٢- ضبط الجودة الإحصائي
- ٣- تولي الادارة العليا ضبط الجودة ✓
- ٤- تحسين الجودة

4- من الاستراتيجيات في مجال الجودة الشاملة التي تهتم بالبحوث التسويقية ناهيك ع عمل دراسات مستفيضة ع المنظمات المنافسة :

- ١- تركيز ع العملاء ✓ ٢- ضبط الجودة الإحصائي
- ٣- تولي الادارة الجودة ٤- تحسين الجودة

5- واحد من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين الاستراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة :

- ١- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة بمعزل ع إطار الاستراتيجية العامه لها ✓ (التصحيح (ضمن الإطار)
- ٢- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الانتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة
- ٣- من الضروري ان تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها
- ٤- ضرورة إبلاغ الأطراف المشتركة في العمليه الانتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج

المحاضرة ٦

1- تتمثل الحاجة الرابعة وفقا لأولويات الإشباع ضمن نظرية ابراهام ماسلو للحاجات الإنسانية..

- ١- الحاجات الاجتماعية
- ٢- حاجات الأمان
- ٣- حاجات الاحترام والتقدير ✓
- ٤- الحاجات الفسيولوجية

2- من الاعتبارات التي ينبغي ان تتوفر في الحوافز المادية ضمن فلسفة ادارة الجودة الشاملة :

- 1- تجنب منح علاوة جودة سنوية
- 2- تجنب منح الحفز لمستحقيها امام العاملين
- 3- استخدام الحوافز المعنوية بشكل اكبر من الحوافز المادية
- 4- توقيت دفع الحوافز المادية ✓

3- تتمثل المرحلة السابقة من مراحل التدريب الجودة.. لتأسيس المنظمة مرحلة :

- 1- التحضير للبرنامج 2- تاسيس المنظمة
- 3- تصميم البرنامج ✓ 4- تمكين العاملين

4- يعتمد نجاح تمكين العاملين ع عدة عوامل هامة منها :

- 1- الحد من التغذية العكسيه
- 2- عدم الاعتماد ع ربط الاداء بالحوافز
- 3- عدم الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين
- 4- وجود نظام موضوعي لتقييم الاداء ✓

المحاضرة ٧

1 من العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء (الموردين)

- 1- حجم البيع
- 2- تسهيلات الشراء
- 3- المصالح الغير متبادلة
- 4- خدمات المقدمة من المورد ✓

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

- 1- نظام تقييم الموردين
- 2- الشراكة م الموردين ✓
- 3- نظام الشراء في التوقيت المطلوب
- 4- المقارنه المرجعية

3 من اهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب :

- 1- (زيادة) المساحة المخصصة لإنتاج
- 2- يستغرق وصول الشحنات (وقت طويل) نسبيا
- 3- شراء (كميات كبيرة) وبعده شحنات اكبر
- 4- عدم توافر مخازن ولا أموال مجمده (عدم تجميد المخزون) ✓

المحاضرة ٨

1 من أمثلة تكاليف الوقايه ضمن تكاليف الجودة :

- 1- تخطيط الجودة ✓
- 2- المردودات
- 3- تحليل الفشل
- 4- التدقيق الخارجي

2 واحدة من التالي لا تنطبق ع خسارة الجودة لجينيش تاجوتشي وهي..

- 1- تركز دالة تاجوتشي ع ان يكون الإنتاج مطابق للوزن المثالي
- 2- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر ع المجتمع اما بشكل عوائد او خسارة يعاني منها المجتمع
- 3- تشير دالة تاجوتشي ان زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي لتقليل الخسارة وبالتالي الى تحسين الجودة ✓
- 4- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج ابعد عن الوزن المثالي

المحاضرة ٩

1 احدى مكونات ثلاثية جوران التي تتضمن تحديد الخارجين والتعريف على احتياجاتهم وتطوير الخصائص المنتج هي..

- 1- افحص
- 2- التخطيط ✓
- 3- رقابة الجودة
- 4- التحسين

2 رسم الخريطة تكون لإحدى مراحل الطريقة العلمية لتحسين المستمر وهي..

- 1- وضع تصور للعمليات المستقبلية - تحليل العمليات ✓
- 2- تحديد الفرص
- 3- تحديد النطاق

3 احدى مراحل خطة الخطوات الخمس كايزن التي تقوم ع وضع الأشياء في أماكنها وحسب تسلسلها بحيث تصبح قابلة للاسترجاع دون اضاءة وقت وهي..

- 1- الفرز
- 2- الترتيب المنهجي ✓
- 3- الانضباط الذاتي
- 4- تنظيف مكان العمل

4 من خطوات المقارنات المرجعية اللاحقة لقرار نطاق المقارنه:

- ١- جمع المعلومات الضرورية
- ٢- إقرار نقاط الضعف
- ٣- وضع خطة
- ٤- تكوين فريق عمل ✓

المحاضرة ١٠

1 من خصائص المنظمات ضمن مستوى منفذو التحسينات لتبني ادارة الجودة الشاملة...

- ١- وجود اهتمام لدى كافة العاملين لتحسين الجودة
- ٢- فرق عمل صورية
- ٣- تركيز الادارة ع حل المشاكل الحالية اكثر من المشاكل المستقبلية
- ٤- انه يهتم بتغير ثقافة المنظمة ع المدى الطويل وتصل اليه المنظمات بعد مضي ٥-٨ سنوات ✓

2 احدى المستويات في ادارة الجودة الشاملة الذي يتصف بالتكامل بين تحسينات الجودة واستراتيجيات الاعمال :

- ١- غير ملتزمون
- ٢- مستوى المترددون
- ٣- مستوى العالمي ✓
- ٤- مستوى منفذو التحسينات

3 اتخاذ قرار الاستعانة بمستشار خارجي من اهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة:

- ١- مرحلة التخطيط.
- ٢- مرحلة الإعداد ✓
- ٣- مرحلة الرقابة والتقويم
- ٤- مرحلة التنفيذ

المحاضرة ١١

1 خصائص معينة يتصف بها المنتج عن غيره من الأصناف بحيث يتم الاعتماد ع سمعة المنتج وتكرار المبيعات مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشتراه وهو..

- ١- المواصفات
- ٢- العينات
- ٣- التدرج
- ٤- العلامة التجارية ✓

2 استخراج الإنتاجية المتوقعة من خلال قسمة..

- ١-قيمة اوكمية المدخلات الفعلية على قيمة او كمية المخرجات الفعلية.
- ٢-قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة او كمية المخرجات المتوقعة.
- ٣-المخرجات المتوقعة على الموارد المتوقعة استخدامها ✓
- ٤-الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

3 بافتراض ان قيمة المخرجات احدى المنظمات قد زادت من ١٤٠٠ الى وان ١٧٢٠٠ قيمه المدخلات قد انخفضت من ٨٦٠٠ الى فان ٧٤٠٠ الإنتاجية..(ليست مثلها ولكن نفس طريقة المساله .)

أ- ١.٦ ب- ٢.٣٢ ✓ ج- ٢.٠٦ د- ٢.٥

4 ينقسم الى ٢٠ نشاط لكل منها مفتاح :

- ١-الوسائل التقليدية
- ٢- برنامج هابي للتحسين ✓
- ٣- برنامج الجودة للتدريب
- ٤- برنامج التطوير

5 ليست من معوقات تطبيق ادارة الجودة الشامله :

- ١- التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه ✓
- ٢- الأسلوب الديكتاتوري في الادارة والذي يصاحبه تشدد في تفويض الصلاحيات
- ٣- توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن ان تحققها المنظمة
- ٤- عدم الإلمام بالأساليب الإحصائية لضبط الجودة

المحاضرة ١٢

1 جميع العبارات التالية خاطئة ع الاختلافات في الانتاج عدا واحدة صحيحة:

- ١-تشير الاختلافات الإحصائية الى الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنيه
- ٢- يفترض تقليل الاختلافات الأحصائية وجود تحسين في جودة المنتج
- ٣-تستطيع المنظمة انتاج كل منتجاتها بنفس مستوى الدقة ع طول الزمن
- ٤- تتصف الاختلافات الخاصة بانها غير منظمة وغير ثابتة ولايمكن توقعها ✓

2) احدى ادوات الضبط الإحصائي للجودة التي تمكن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات وأسبابها والربط بين الخطأ وتكرار حدوثه ولها عدة انواع :

١-خريطة المتابعة

٢- شكل الانتشار

٣- قائمة المراجعة ✓

٤- خريطة السبب والأثر

3) احدى أدوات الضبط الإحصائي التي تهدف لتوضيح الصورة امام العاملين الجدد والقدامى وذلك عبر رموز متفق عليها بينا المعنين..

١-قائمة المراجعة ٢-خريطة تدفق العمليات ✓

٣-شكل الانتشار ٤-خريطة السبب والأثر

محاضرة ١٣

1) يستخدم الحد الأدنى للرقابة (LCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

١- اضافة ثلاث انحرافات من الوسط الحسابي للمجتمع

٢- طرح ثلاث انحرافات من الوسط الحسابي للمجتمع ✓

٣- ايجاد الفرق بين اكبر قيمة واصغر قيمة

٤- قسمة مجموع القيم ع عددها

2) يعبر عن الوسط الحسابي الاعلى للمدى ضمن خريطة الرقابة ب بالرمز..

D3R-١

D4R-2 ✓

x-3

A-4

3) يشير الوسط الحسابي للوحدات التالفة ضمن خريطة الرقابة ب بالرمز :

R-1 شرطية

p-2 شرطية ✓

D-3 شرطية

A-4 شرطية

محاضرة ١٤

1- حدى جوائز ادارة الجودة الشاملة تمنح للمنظمات والأفراد ووضعت من قبل المهندسين اليابانيين :

١-جائزة ديمنج ✓

٢-جائزة التمييز الوطنية للجودة

٣-جائزة مالكوم بالدريج الوطنية

٤-الجائزة الأوروبية للجودة

2- تمثل المرحلة السابقة لمرحلة إرسال تقرير كتغذية عكسية في الجوائز:

١-المراجعة المستقلة ع أساس فردي

٢-اجراءت المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

٣-الاختيار النهائي والتوصية باسماء المنظمات الفائزة بالجائزة ✓

٤-اجراء المراجعات الجماعية

3-واحدة من التالي ليست من العناصر المساعدة لنموذج التمييز في الجائزة الأوروبية:

١-نتائج العملاء ✓

٢-الشراكة والمورد

٣-العمليات

٤-القيادة

..تمت بحمدالله ..

تم جمعها بواسطه

عاشقة الوجود

اسئله اختبار 1440 اداره الجوده بواسطه ورد ♥

♥تمنياتى لكم بالتوفيق والنجاح♥

