

١. من خصائص الخدمة أنها:

- أ يمكن تخزينها.
- ب يمكن إعادة بيعها.
- ج يمكن نقلها من مكان إلى مكان.
- د غير ملموسة.

٢. من استعمالات تسمية "أسبقيات الأداء" هو:

- أ Deming
- ب Wheelwright
- ج Gantt
- د Delphi

٣. تعني الميزة التنافسية القدرة على:

- أ إنتاج أكبر كمية ممكنة.
- ب تحقيق التفوق في المنافسة.
- ج التسويق بأسعار مرتفعة نسبياً.
- د تحسين جودة المنتجات.

٤- تعني الميزة التنافسية قدرة المؤسسة على:

- أ التفوق في المنافسة
- ب التفوق في الانتاج
- ج التفوق في الارباح
- د التفوق في التكنولوجيا

١. ينتظر عموماً من المؤسسة أنها تحقق الميزة التنافسية:

- أ في مجال واحد
- ب في بعض المجالات
- ج في كل المجالات
- د في معظم المجالات

٢. الميزة التنافسية يفضل ان تكون:

- أ قصيره المدى سهله التقليد من المنافسين
- ب قصيره المدة وصعبه التقليد من المنافسين
- ج طويله المدى وصعبه التقليد من المنافسين
- د طويله المدى وسهله التقليد من المنافسين

٣. ليس من العناصر الأساسية للجودة الشاملة:

- أ الرؤية الاستراتيجية للجودة
- ب تركيز على المنتج
- ج التحسين المتقطع
- د عمل الفردي

٤. تمثل الاستجابة عاملاً أساسياً:

- أ للترويج المنتجات
- ب لتقليص تكاليف الانتاج
- ج لتحسين مستوى الجودة
- د لزيادة حصة المؤسسة من السوق

٥. يتمثل التوجه الجديد في الانتاج في التركيز على:

- أ قدره المؤسسة في الحصول على التكنولوجيا الحديثة
- ب قوة الخدمة ذات العلاقة بمنتج المؤسسة
- ج قوة المنتجات التي لا علاقة لها بالخدمة
- د قدرة المنتجات في تحقيق الارباح

٦. في الوقت الحالي اصبحت المؤسسات تبني استراتيجيتها على:

- أ قوة العمليات في تصميم المنتجات
- ب معرفة ومهارات الخدمة والتي تتطور باستمرار
- ج قدرة المؤسسة في صنع المنتجات
- د قدرة الزبائن في استعمال المنتجات

٧. إعادة تفكير عميق وإعادة تصميم جذري للعمليات التنظيمية لتحقيق تحسينات

كبرى والخدمات هو ما يعرف بـ:

أ إعادة التصميم

ب إعادة الصنع

ج إعادة التنظيم

د إعادة الهندسة

٢٩. تقوم استراتيجية العمليات على فكرة ان وظيفة العمليات هي التي:

أ- تنشئ الربح وتحققه

ب- تمكن الطاقة الانتاجية وتحققها

ج- تنشئ الميزة التنافسية وتحققها

د- تمكن الاستراتيجية وتحققها

٣٠. أسبقيات الأداء كما يسميها Wheelwright هي:

أ- كفاءات الانتاج

ب- مجالات للميزة التنافسية

ج- اوقات للمنافسة

د- حصص من السوق

٣١. من الناحية الخارجية نشق الميزة التنافسية من:

أ- المستوى التعليمي

ب- مستوى الدخل للأفراد

ج- رغبات وحاجات الزبون

د- مستوى تطور التكنولوجيا

٣٢. جائزة Demming للجودة هي جائزة:

أ- ألمانية

ب- أمريكية

ج- أوروبية

د- يابانية

٣٣. ليس من العناصر الأساسية للجودة الشاملة:

- أ- الرؤية الاستراتيجية للجودة
- ب- الانتاج بالكمية
- ج- مدخل الزبون
- د- التحسين المستمر

٣٤. التصنيع عالمي المستوى لا يتميز بالتركيز على:

- أ- تكنولوجيا التشغيل
- ب- تطوير كفاءات الموارد البشرية
- ج- تخفيض السعر
- د- الجودة

٣٥. سرعة الاستجابة عند المؤسسة هي ميزة أساسية في التركيز على:

- أ- الخدمة
- ب- الوقت
- ج- الجودة
- د- التكلفة

٣٦. ليس من الاتجاهات المعاصرة لإدارة العمليات:

- أ- إدارة شاملة للجودة
- ب- عدم عولة الاسواق
- ج- الاسراع التكنولوجي
- د- إعداد هندسة العمليات الادارية

٣٧. الجائزة اليابانية للجودة تعرف باسم:

- أ- Fuji
- ب- Zen
- ج- Yamaha
- د- Demming

٣٨. مجالات الميزة التنافسية يسميها Wheelwright:

- أ- طرق التميز
- ب- أفضليات التميز
- ج- ميزة السبق
- د- أسبقيات الأداء

٣٩. ليس من الاتجاهات المعاصرة لإدارة العمليات:

- أ- تقليص الوقت
- ب- تقليص دور الإدارة
- ج- إدارة التوريد
- د- مساهمة العمال

٤٠. وظيفة العمليات هي التي تنشئ الميزة التنافسية وتحققها هذه هي الفكرة التي يقوم عليها:

- أ- مدخل استراتيجية العمليات
- ب- مدخل الوظائف
- ج- مفهوم الميزة التنافسية
- د- تطوير المنتجات الجديدة

٤١. يعتبر مدخل الزبون:

- أ- من اهتمامات الجودة الشاملة
- ب- من العناصر الأساسية للجودة الشاملة
- ج- من مراحل الجودة الشاملة
- د- من أهداف التحسين المستمر

٤٢. من خصائص الميزة التنافسية:

- أ- قصيرة المدى
- ب- متوسط
- ج- طويلة المدى
- د- غير مرتبطة بالمدى

٤٣. اسبقيات الاداء تعني المجالات التي على المؤسسة ان تركز:

- أ- على واحد منها
- ب- على كلها
- ج- على معظمها
- د- على بعضها

٤٤. من خصائص الميزة التنافسية:

- أ- تحدد هدف المؤسسة
- ب- تقدم التوجيه والتحفيز لكل الشركة
- ج- تقدم القيادة للمؤسسة
- د- تساعد على اعداد نظام تحفيز عادل

٤٥. التوجه الجديد يتمثل في التركيز على:

- أ- قوة الخدمة ذات العلاقة بمنتج المؤسسة
- ب- قوة الانتاج ذات العلاقة بمنتج المؤسسة
- ج- قوة التكنولوجيا ذات العلاقة بمنتج المؤسسة
- د- قوة الإدارة ذات العلاقة بمنتج المؤسسة

٤٦. من العناصر الاساسية للجودة الشاملة:

- أ- مشاركة المختصين في إدارة الجودة
- ب- التحسين المستمر
- ج- مدخل المنتج
- د- مدخل السوق

٤٧. ليس من خصائص الخدمة:

- أ- أنها غير ملموسة
- ب- أن إنتاجها واستهلاكها متزامنان
- ج- أنه لا يمكن نقلها
- د- أنه يمكن إعادة بيعها

٤٨. تعني الميزة التنافسية القدرة على:

- أ- دخول المنافسة
- ب- تحقيق التفوق في المنافسة
- ج- إنتاج كميات أكبر مقارنة بالمنافسين
- د- الانتاج بأقل تكلفة من المنافسين

٤٩. بما انه يصعب على المؤسسة ان تحقق الميزة التنافسية في كل المجالات كما يسميها

Wheelwright ان تركز علي:

أ- اسبقيات الاداء

ب- اولويات الاداء

ج- قوة الاداء

د- افضليات التفوق

٥٠. ليس من خصائص الميزة التنافسية انها

أ- تشتق من رغبات وحاجات الزبون

ب- طويلة المدي

ج- سهلة التقليد

د- تحفز كل افراد الشركة

٥١. من العناصر الاساسية للجودة الشاملة

أ- مدخل الزبون

ب- مدخل الانتاج

ج- مدخل التسويق

د- مدخل الموارد البشرية

٥٢. أنشئت جائزة Demming للجودة سنة ١٩٥١ في

أ- الولايات المتحدة

ب- اليابان

ج- المانيا

د- ايطاليا

٥٣. من خصائص المنتج المادي:

أ- لا يمكن اعادة بيعه

ب- لا يمكن وصفه قبل الشراء

ج- انتاجه واستهلاكه غير متزامنين

د- لا يمكن تملكه

٣٦ سؤال للمحاضرة الثانية