



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الملك فيصل
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
كلية إدارة الأعمال

الاختبار النهائي

الفصل الدراسي الثاني / العام الجامعي 1434/1435 هـ

ساعتان	زمن الاختبار :
إدارة الجودة	اسم المقرر :
47015 (طلاب)	رقم الـ CRN :
د. جهاد عفانه	اسم أستاذ المقرر :
الأول	اسم الطالب :
الأب	
الجد	
العائلة	
	الرقم الجامعي :
	اسم مركز الاختبار :
رمز مركز الاختبار	

رمز النموذج

D

فضلاً تأكد من الآتي :

1. استخدام القلم الرصاص HB2 فقط أثناء الإجابة.
 2. كتابة اسمك ربيعاً ورقمك الجامعي على ورقة الأسئلة وكذلك تظليل الدوائر المقابلة لكل رقم في الخانة المخصصة لذلك تظليلاً كاملاً في ورقة الإجابة الإلكترونية.
 3. التأكد من مطابقة رمز نموذج ورقة الأسئلة مع رمز نموذج ورقة الإجابة الإلكترونية.
 4. الإجابة تكون فقط على ورقة الإجابة الإلكترونية حيث هي التي سيتم تصحيحها.
 5. عند الانتهاء من الإجابة يجب تسليم ورقة الإجابة الإلكترونية وورقة الأسئلة إلى الملاحظ.
 6. التأكد من أن عدد صفحات أسئلة الاختبار هو 8 صفحة (بدون صفحة الغلاف الخارجي) وأن عدد أسئلة الاختبار هو 50 سؤال.
- أقر أنا الموقع أدناه بأني قد قرأت كافة التعليمات التي وردت بأعلاه وأتحمل المسؤولية كاملة تبعاً لذلك.
- توقيع الطالب

ملاحظة: في حالة الحاجة إلى مسودة يمكن استخدام الفراغات الموجودة بورقة الأسئلة.

- (1) إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر، والتي تُعني اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة، هي:
- إفحص.
 - إفعل.
 - نقل.
 - خطط.
- (2) "التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها" - مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر، وهي:
- تحديد النطاق.
 - وضع تصور للعمليات المستقبلية.
 - تحليل العمليات الحالية.
 - تحديد الفرص.
- (3) إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method، والتي تهدف لسهولة استرجاع واستخدام الأشياء بدون إضاعة وقت، هي:
- الانضباط الذاتي.
 - الفرز.
 - الترتيب المنهجي.
 - التعقيم الشامل.
- (4) تتمثل المرحلة الثانية لعملية المقارنة المرجعية بـ:
- تكوين فريق العمل.
 - جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها.
 - إقرار نطاق المقارنة.
 - اختيار موضوع المقارنة.
- (5) تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات، منها:
- تشكيل مجلس الجودة.
 - صياغة الرؤيا القيادية.
 - بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة.
 - إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتُعزز مفهوم الجودة.
- (6) إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (3 سنوات فأقل)، هو:
- مستوى مستخدمو الأدوات.
 - مستوى منفذو التحسينات.
 - مستوى المترددون.
 - مستوى غير الملتزمون.

- (7) من خصائص المنظمات ضمن "مستوى غير الملتزمون" لتبني إدارة الجودة الشاملة:
- (أ) تركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط.
 (ب) اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة.
 (ج) إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة.
 (د) اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات.
- (8) من أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة:
- (أ) إبعاد تدخل الإدارة العليا.
 (ب) التركيز على العميل.
 (ج) التركيز على العمل الفردي.
 (د) أ + ب
- (9) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي:
- (أ) تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة.
 (ب) تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 (ج) يتم الاستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المرحلية أثناء مرحلة الرقابة والتقويم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 (د) تحتاج عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوقت طويل بغية استكمال مراحل التطبيق.
- (10) تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:
- (أ) لا يتفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى.
 (ب) تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة.
 (ج) لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية.
 (د) يخضع إنتاجها للعامل التقني.
- (11) تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:
- (أ) المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة.
 (ب) الموارد المستخدمة على الموارد المخططة.
 (ج) المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية.
 (د) قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة.
- (12) بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من 14000 إلى \$17200، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 8600 إلى \$7400، فإن الإنتاجية:
- (أ) 0.43
 (ب) 2.32
 (ج) 2.00
 (د) 1.63
- (13) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كون المنظمة تتصف بـ:
- (أ) سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل.
 (ب) الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات.
 (ج) توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 (د) جميع ما ذكر

- (14) إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة، والتي لا تكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة، هي:
- شكل الانتشار.
 - خريطة السبب والأثر.
 - خريطة تدفق العمليات.
 - قائمة المراجعة.
- (15) واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على "خريطة تدفق العمليات" كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة:
- تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة.
 - ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة.
 - يشير شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة لنشاط أو عملية.
 - يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لاتخاذ قرار.
- (16) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج، وهي:
- يشير مصطلح "الاختلافات الإحصائية" للفرقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية.
 - تتصف الاختلافات العامة بإمكانية توقعها، وبكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات.
 - لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن.
 - يعتبر "اختلاف طرق القياس" أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.
- (17) يستخرج الحد الأعلى للرقابة (UCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق:
- إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة.
 - قسمة مجموع القيم على عددها.
 - طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع.
 - إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع.
- (18) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام 1987 بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية، والتي تهدف لتشجيع الاهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل، هي:
- جائزة التميز الوطنية للجودة.
 - جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة.
 - الجائزة الأوروبية للجودة.
 - جائزة ديمنج.
- (19) يتم إجراء "المراجعة المستقلة على أساس فردي" ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة في المرحلة:
- الأولى.
 - الثانية.
 - الثالثة.
 - الرابعة.

- (20) واحدة من التالي ليست من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة، وهي:
- (أ) نتائج الأداء الرئيسية.
 (ب) الشراكة والموارد.
 (ج) السياسة والاستراتيجية.
 (د) العمليات.
- (21) "درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل" — أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:
- (أ) كورن N. Chorn
 (ب) معهد المقاييس البريطاني.
 (ج) المواصفة الدولية ISO 9000: 2000
 (د) جوزيف جوران Joseph Juran
- (22) أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج، هو:
- (أ) المطابقة.
 (ب) الأداء.
 (ج) الاستجابة.
 (د) الصلاحية.
- (23) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكد من كون تصميم المنتج يتم وفقاً للمواصفات المحددة، هي مرحلة:
- (أ) تأكيد الجودة.
 (ب) ضبط الجودة.
 (ج) الفحص.
 (د) إدارة الجودة الشاملة.
- (24) من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:
- (أ) مرونة السياسات والإجراءات.
 (ب) الرقابة اللصيقة.
 (ج) التحسين وقت الحاجة.
 (د) العمل الفردي.
- (25) أحد ابرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الأب الروحي لحلقات الجودة Circles Quality ، هو:
- (أ) جوزيف جوران Joseph Juran
 (ب) كاورو ايشيكوا Kaoru Ishikawa
 (ج) ادوارد ديمينج W. Edward Deming
 (د) فيليب كروسبي Philip Crosby

- (26) أحد أنواع التغيير الذي يسمى (بالصدمة القوية)، والذي يستوجب الحذر من الآثار الاجتماعية السلبية للمتأثرين به، هو:
- التغيير الشامل.
 - التغيير البطيء.
 - التغيير السريع.
 - التغيير المخطط.

(27) تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغيير بـ:

- اختيار الاستراتيجية الملائمة.
- تنفيذ التغيير.
- تحديد المشاكل الحقيقية.
- تخطيط برامج التغيير.

(28) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة، وهي:

- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة.
- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة.
- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.
- يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

(29) من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغيير في المنظمات:

- إصدار قوانين جديدة.
- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية.
- ارتفاع معدلات دوران العمل.
- التطورات التكنولوجية.

(30) إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء" Cano Model والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير

معبر عنها من قبل العميل، كما وأن عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا، هي:

- متطلبات الإنجاز.
- المتطلبات الجاذبة.
- متطلبات الأداء.
- المتطلبات الأساسية.

(31) جميع العبارات التالية صحيحة حول الاستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحدة خاطئة، وهي:

- يُقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية.
- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي.
- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد.
- تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق استخداماً ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل.

- (32) يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة/ هيكل المصفوفة (QFD) بـ:
- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع.
 - أولويات متطلبات العميل.
 - مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل.
 - ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية.

(33) من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD):

- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج.
- تعميق توجه العاملين نحو المنظمة.
- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع.
- جميع ما ذكر.

(34) يمثل الاحداثي (5.5) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton، نمط:

- القيادة المعتدلة.
- القيادة المثالية.
- القيادة الاجتماعية.
- القيادة الضعيفة.

(35) من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- التأكيد على العلاج بدلاً من الوقاية.
- إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي.
- التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط.
- تشجيع التنافس بدلاً من التعاون.

(36) من المراكز التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:

- التزام التخطيط قصير الأجل إزاء التحسين المستمر.
- البُعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects.
- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده.
- الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها.

(37) تختص العملية الرابعة للإدارة الاستراتيجية بـ:

- تحديد الاستراتيجيات المناسبة.
- تحديد الأهداف الرئيسية.
- رسالة المنظمة.
- تحليل البيئة.

(38) إحدى الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمة للوصول إلى أهدافها، والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق، هي:

- الاستراتيجيات الدفاعية.
- الاستراتيجيات الهجومية.
- استراتيجيات قيادة التكلفة.
- استراتيجيات الاستقرار.

(39) أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها، ناهيك عن إجراء المقارنات المرجعية، هي:

(أ) التركيز على العملاء.
 (ب) تدريب الجودة المكثف.
 (ج) تولى الإدارة العليا ضبط الجودة.
 (د) تحسين الجودة.

(40) تتمثل الحاجة الرابعة وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية بـ:

(أ) الحاجات الاجتماعية.
 (ب) حاجات الأمان.
 (ج) حاجات الاحترام والتقدير.
 (د) الحاجات الفسيولوجية.

(41) من الاعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة:

(أ) توقيت دفع الحوافز المادية.
 (ب) تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين.
 (ج) استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر مع الحوافز المعنوية.
 (د) أ + ب

(42) يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة، منها:

(أ) وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء.
 (ب) الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة.
 (ج) عدم الاعتماد على ربط الأداء بالحوافز.
 (د) جميع ما ذكر.

(43) إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته، فضلاً عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي، هي مرحلة:

(أ) التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية.
 (ب) تحديد الاحتياجات التدريبية.
 (ج) تصميم البرنامج التدريبي.
 (د) تأسيس المنظمة التدريبية.

(44) من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:

(أ) مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات.
 (ب) تكوين فرق عمل مشتركة بين المنظمة والمورد لحل مشكلات الجودة، وصعوبات تنفيذ التصميم.
 (ج) مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة.
 (د) جميع ما ذكر.

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

(أ) زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.
 (ب) يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغير الدقة الأكبر.
 (ج) شراء كميات قليلة وبتعدد شحنات أكبر.
 (د) زيادة المساحات المخزنية.

- (46) إحدى العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء، والتي لا تؤخذ بعين الاعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة، هي:
- المصالح المتبادلة.
 - المركز المالي للمورد.
 - العلاقات الشخصية.
 - طبيعة الخدمات المقدمة.
- (47) واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعالية، وهي:
- بُعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد.
 - التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد.
 - التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة.
 - الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد.
- (48) من أمثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:
- فحص العمليات.
 - إعادة العمل.
 - الكفالة.
 - التدريب.
- (49) جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة، وهي:
- يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة.
 - يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة).
 - يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل.
 - تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تُعني تكلفة أكبر.
- (50) واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينييتش تاجوتشي Genichi Taguchi، وهي:
- اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين.
 - تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع.
 - تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة.
 - تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي.

مع التمنيات الطيبة بالتوفيق