

١ ١ احدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر والتي تعني إعتناء خطة التحسين و تطبيقها ع المجالات الاخرى في المنظمه عند بلوغ نتائج ناجحه هي :

- إفحص

- إفعل

- نفذ ص ٤٧

- خطط

٢ ١ "التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها" مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلميه للتحسين المستمر هي :

- تحديد النطاق ص ٤٩

- وضع تصور للعمليات المستقبلية

- تحليل العمليات الحالية

- تحديد الفرص

٣ ١ احدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method والتي تهدف لسهولة استرجاع و استخدام الاشياء بدون إضاعة وقت هي :

- الانضباط الذاتي

- الفرز

- الترتيب المنهجي ص ٥٠

- التعليم الشامل

٤ ١ تتمثل المرحلة الثانية لعملية المقارنه المرجعيه ب :

- تكوين فريق العمل

- جمع المعلومات الضرورية و دراستها و تحليلها

- اقرار نطاق المقارنه ص ٥١

- اختيار موضوع المقارنه

٥ ١ تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات و منها :

- تشكيل مجلس الجودة

- صياغة الرؤيا القيادية ص ٥٧

- بناء فرق العمل و منحها الصلاحيات اللازمه

- ايجاد ثقافة تويد التغيير و تعزيز مفهوم الجودة

٦ | إحدى مستويات تبني ادارة الجودة الشامله الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (٣ سنوات ف اقل) هو:

- مستوى مستخدمو الادوات

- مستوى منفذو التحسينات

- مستوى المترددون ص ٥٥

- مستوى غير الملزمون

٧ | من خصائص المنظمات ضمن " مستوى غير الملزمون" لتبني ادارة الجودة الشامله :

- تركيز جهود تحسين الجودة ع دوائر التصنيع و العمليات فقط

- اتباع سياسه منع الاخطاء و التشدد فيها بدرجة كبيرة

- احداث عدد من التغييرات الناجحه في المنظمه

- اتباع اسلوب الفحص الشامل للمواد و المنتجات ص ٥٤

٨ | من اهم متطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية ادارة الجودة الشامله :

- ابعاد تدخل الادارة العليا

- التركيز ع العميل ص ٥٤

- التركيز ع العمل الفردي

- أ + ب

٩ | واحدة من العبارات التالية خاطئة حول عملية تطبيق ادارة الجودة الشامله وهي :

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الاساس لعملية التغيير داخل المنظمه عند تطبيق الجودة الشامله

- تسعى المنظمه لنشر تجاربها و نجاحاتها في المرحلة المتقدمه ضمن مراحل تطبيق ادارة الجودة الشامله

- يتم الاستغناء عن الرقابه اللاحقه بالرقابه المرحليه اثناء مرحلة الرقابه و التقويم عند تطبيق ادارة الجودة الشامله

- تحتاج عملية تطبيق ادارة الجودة الشامله لوقت طويل بغية استكمال مراحل التطبيق

١٠ | تتصف المنظمات التي تلجا للتوصيف بالعلامه التجارية بكونها :

- لا يتفوق انتاجها من حيث جودة الاداء ع انتاج المنظمات الاخرى

- تحدد مستويات انتاجها في احجام كبيرة

- لا تعتمد في انتاجها ع مواصفات سرية

- يخضع انتاجها للعامل التقني ص ٥٨

١١ | تستخرج الانتاجيه الفعلية من خلال قسمة :

- المخرجات الفعلية ع الموارد المستخدمه ص٦٠

- الموارد المستخدمه ع الموارد المخططه

- المدخلات الفعلية ع المخرجات الفعلية

- قيمة او كميته المخرجات الفعلية ع قيمة او كميته المخرجات المتوقعه

١٢ | بافتراض ان مخرجات احدى المنظمات زادت من 14000 الى 17200 \$ وان قيمة المدخلات قد انخفضت 8600 الى 7400 \$ فان الانتاجية :

- 0.43

- 2.32

- 2.00

- 1.63

١٣ | من معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة كون المنظمه تتصف بـ :

- سرعه ايصال المعلومات عن الانجازات التي يحقها العاملين و فرق العمل

- الاسلوب الديمقراطي في الادارة و ما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

- توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن ان تحققها المنظمه جراء تطبيق ادارة الجودة الشاملة ص٦٤

- جميع ما ذكر

١٤ | احدى ادوات الضبط الاحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين بغية اولية عن هذه العلاقة والتي لا تكون كافية من ناحية احصائية لمعرفة طبيعة و قوة تلك العلاقة هي :

- شكل الانتشار ص٦٧

- خريطة السبب و الاثر

- خريطة تدفق العمليات

- قائمه المراجع

١٥ | واحدة من العبارات التالية لا تنطبق ع " خريطة تدفق العمليات " ك أحد ادوات الضبط الاحصائي للجودة :

- تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن ادارة الجودة

- ينبغي اشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة ع هذه الخريطة

- يشير شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة لنشاط او عملية

- يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لاتخاذ قرار ص٦٨

١٦ | واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الانتاج وهي :

- يشير مصطلح "الاختلافات الاحصائية" للفروقات بين المواصفات الفعلية و حدود المواصفات الفنية الموضوعه ص٦٥

- تتصف الاختلافات العامه بإمكانية توقعها و يكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات

- لا تستطيع المنظمه انتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقه ع طول الزمن

- يعتبر " اختلاف طرق القياس" احد المصادر التي يمكن ان تؤدي لوجود اختلافات في الانتاج

١٧ | يستخرج الحد الاعلى للرقابة (UCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

- ايجاد الفرق بين اكبر قيمة و اصغر قيمة في العينه

- قسمة مجموع القيم ع عددها

- اضافة ثلاثة انحرافات معيارية الى الوسط الحسابي للمجتمع ص٧١

١٨ | حدى جوائز ادارة الجودة الشاملة التي تاسست في الولايات المتحدة عام 1987 بهدف تعزيز التنافسيه بين المنظمات الامريكيه و التي تهدف لتشجيع الاهتمام بموضوع الجودة و التميز في العمل هي :

- جائزة التميز الوطنية للجودة

- جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجوده ص٧٧

- الجائزة الاوروبيه للجودة

- جائزة ديمنج

١٩ | يتم اجراء "المراجعه المستقلة ع اساس فردي" ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنيه للجودة في المرحلة :

- الاولى

- الثانيه ص٧٧

- الثالثه

- الرابعه

٢٠ | واحدة من التالي ليست من عناصر المجموعه الاولى(العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسييه في الجائزة الاوروبيه للجودة هي :

- نتائج الاداء الرئيسيه ص٧٨

- الشراكة و الموارد

- السياسه و الاستراتيجيه

- العمليات

٢١ | "درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل" احد تعريفات الجودة الذي يعود الى :

- كورن N.Chorn

- معهد المقاييس البريطاني

- المواصفه الدوليه ISO9000:2000 ص ٢

- جوزيف جوران Joseph Juran

٢٢ | احد ابعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو:

- المطابقة

- الاداء

- الاستجابة

- الصلاحيه ص ٣

٢٣ | احدى مراحل تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها ع كافة النشاطات و الاساليب الاحصائية بهدف التاكيد من كون تصميم المنتج يتم وفقا للمواصفات المحددة هي مرحلة:

- تاكيد الجودة

- ضبط الجودة ص ٥

- الفحص

- ادارة الجودة الشاملة

٢٤ | من مميزات ادارة الجودة الشاملة مقارنه بالادارة التقليديه:

- مرونة السياسات و الاجراءات ص ٥

- الرقابة اللصيقة

- التحسين وقت الحاجة

- العمل الفردي

٢٥ | احد ابرز العلماء و الباحثين في مجال ادارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الاب الروحي لحلقات الجودة

Circles Quality هو:

- جوزيف جوران

- كاورو ايشيكاوا ص ٧

- ادوارد ديمينج

- فيليب كروسبي

٢٦ | احد انواع التغيير الذي يسمى (بالصدمة القوية) والذي يستوجب الحذر من الاثار الاجتماعية السلبية للمتأثرين به هو:

- التغيير الشامل

- التغيير البطيء

- التغيير السريع ص ١٠

- التغيير المخطط

٢٧ | تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغيير ب :

- اختيار الاستراتيجية الملائمة

- تنفيذ التغيير

- تحديد المشاكل الحقيقية

- تخطيط برامج التغيير ص ١١

٢٨ | واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل ادارة الجودة الشاملة وهي :

- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع ادارة الجودة الشاملة ص ١٤

- ينتج عن تطبيق ادارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة

- يفترض تنفيذ الناجح لادارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الاداء الاساسية

- يعتبر الاسلوب الديمقراطي في الادارة اكثر ملائمة من الاسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

٢٩ | من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغيير في المنظمات:

- اصدار قوانين جديدة

- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية

- ارتفاع معدلات دوران العمل ص ١١

- التطورات التكنولوجية

٣٠ | احدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء" والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من قبل العميل كما وان عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا هي :

- متطلبات الانجاز

- المتطلبات الجاذبة ص ١٩

- متطلبات الاداء

- المتطلبات الاساسية

٣١ جميع العبارات التالية صحيحة حول الاستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحدة خاطئة وهي :

- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعينه
- يتم التركيز في ادارة الجودة الشاملة ع حاجات و رغبات متخذ القرار الشرائي ص١٧
- اذا كان اداء المنتج اكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- تعتبر الاستبانات من اكثر الطرق استخداما ضمن اساليب الاستماع لصوت العميل

٣٢ يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة الهيكل المصفوفة (QFD) ب :

تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع ص٢٠

- اولويات متطلبات العميل
- مصفوفة التخطيط وفقا لمتطلبات العميل
- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الاولوية

٣٣ من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD):

- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج
- تعميق توجه العاملين نحو المنظمه
- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع

جميع ما ذكر ص٢١

٣٤ يمثل الاحداثي (5.5) ع نظرية الشبكة الادارية للباحثان بليك و موتون نمط:

القيادة المعتدلة ص٢٣

- القيادة المثالية
- القيادة الاجتماعية
- القيادة الضعيفة

٣٥ من الخصائص التي ينبغي توافرها في القيادة الناجحة:

- التاكيد ع العلاج بدلا من الوقاية
- اعطاء الاولوية لاحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي
- التاكيد ع التطوير بدلا من اجراء الصيانة فقط ص٢٤
- تشجيع التنافس بدلا من التعاون

٣٦ | من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجوده:

- التزام التخطيط القصير الاجل ازاء التحسين المستمر
- البعد عن فلسفة العيوب الصفريه
- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا ع السعر وحده ص٢٥
- الحفاظ ع الطرق القديمة للاشراف و التدريب و عدم تغييرها

٣٧ | تختص العملية الرابعة للادارة الاستراتيجية بـ:

- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- تحديد الاهداف الرئيسيه ص٢٧
- رسالة المنظمه
- تحليل البيئه
- ٣٨ | احدى الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمه للوصول الى اهدافها والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق هي :

- الاستراتيجيات الدفاعيه
- الاستراتيجيات الهجوميه
- الاستراتيجيات قيادة التكلفة
- الاستراتيجيات الاستقرار ص ٢٨

٣٩ | احد اهم الاستراتيجيات المتبعه في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمه عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل و دراسة العلاقات فيما بينها ناهيك عن اجراء المقارنات المرجعيه هي:

- التركيز ع العملاء
- تدريب الجودة المكثف
- تولي الادارة العليا ضبط الجودة
- تحسين الجودة ص٣٠

٤٠ | تتمثل الحاجه الرابعه وفقا لاولويات الاشباع ضمن نظرية ابراهم ماسلو للحاجات الانسانية بـ:

- الحاجات الاجتماعيه
- حاجات الامان
- حاجات الاحترام و التقدير ص٣٢
- الحاجات الفسيولوجيه

١٤١ من الاعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز المادية ضمن فلسفة ادارة الجودة الشاملة:

- توقيت دفع الحوافز المادية ص ٣٣

- تجنب منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين
- استخدام الحوافز المادية بشكل اكبر مع الحوافز المعنوية
- أ + ب

١٤٢ يعتمد نجاح تمكين العاملين ع عدة عوامل هامة منها:

- وجود نظام موضوعي لتقييم الاداء ص ٣٤

- الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة
- عدم الاعتماد ع ربط الاداء بالحوافز
- جميع ما ذكر

١٤٣ احدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد اهداف التدريب و موضوعاته فضلا عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي هي مرحلة:

- التحضير للبرنامج و تجهيز المادة التدريبيه
- تحديد الاحتياجات التدريبيه

- تصميم البرنامج التدريبي ص ٣٦

- تاسيس المنظمه التدريبيه

١٤٤ من اشكال الشراكة بين المنظمه و الموارد:

- مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات
- تكوين فرق عمل مشتركة بين المنظمه و المورد لحل مشكلات الجودة و صعوبات تنفيذ التصميم
- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبيه المتعلقة بالجودة

- جميع ما ذكر ص ٤٠

١٤٥ من اهم الفوائد الناجمه عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب(JIT):

- زيادة المساحة المخصصة للانتاج و العمليات
- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الاكبر

- شراء كميات قليلة و بعدد شحنات اكبر ص ٤١

- زيادة المساحات المخزنيه

٤٦ | 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 ص ٣٨
- طبيعة الخدمات المقدمة

٤٧ | واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعالية وهي:

- يعد مكان مخازن الموارد من مصنع المورد ص ٤٠
- التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
- التأكيد ع جودة الموارد المسلمه الى المنظمه
- الدقة في مواعيد التسليم قبل المورد

٤٨ | من امثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:

- فحص العمليات
- اعادة العمل
- الكفالة ص ٤٣
- التدريب

٤٩ | جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة وهي:

- يشير مفهوم الحيوذ السداسي الى وجود اقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحدة منتجة
- يقود تقطع جداول الانتاج الى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة ع تكلفة العادم و اعادة العمل ص ٤٤
- تشير النظره التقليديه للجودة لكون الجودة الاعلى تعني تكلفة اكبر

٥٠ | واحدة من التالي لا تنطبق ع دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي وهي:

- اهتم تاجوتشي بالبيئه الداخلية و قياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين ص ٤٥
- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر ع المجتمع اما بشكل عوائد او خسائر يعاني منها المجتمع
- تشير دالة تاجوتشي الى ان انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى تحسين الجودة
- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعيه كلما كان الانتاج ابعد عن الوزن المثالي

أسأل الله لي ولكم التوفيق

غلاهم