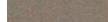
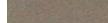
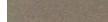
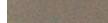
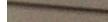
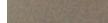
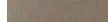
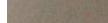
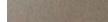
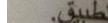
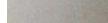
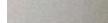
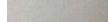
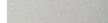
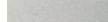
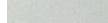
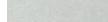
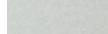
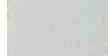
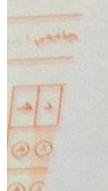


الفصل الأول 1435/1436 هـ

نموذج C



(39) من أمثلة تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة:

- (أ) التدريب.
- (ب) شكاوى العملاء.
- (ج) المردودات.
- (د) إعادة العمل.

(40) جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خطأ، وهي:

- (أ) يذكر المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية.
- (ب) أشار فيليب كروسبي Philip Crosby بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح.
- (ج) تزداد طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة).
- (د) يشير مفهوم الجودة السادس Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة.

(41) واحدة من العبارات التالية ليست من أهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها، وهي:

- (أ) إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج أعمال المنظمة وأرباحها.
- (ب) وضع أسس للموازنات التقديرية.
- (ج) توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بانظمة الحوافز في المنظمة.

(42) واحدة من التالي لا تتطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتشي تاجوتشي Genichi Taguchi، وهي:

- (أ) أشار تاجوتشي بكون الجودة تؤثر على المجتمع بما يشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع.
- (ب) تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي.
- (ج) تشير دالة تاجوتشي إلى أن زيادة حجم التنبؤ حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة.
- (د) اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء.

(43) إحدى مكونات ثلاثة جوران Juran Trilogy التي تتعلق باختبار ومقارنة نتائج الاختبارات بالمتطلبات الأساسية للعملاء، هي:

- (أ) التحسين.
- (ب) رقابة الجودة.
- (ج) التخطيط.
- (د) إفحص.

(44) "تعديل الطريقة الحالية، أو دمج مجموعة من العمليات معاً" - خطوات للتحسين تدرج تحت إحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر، وهي:

- (أ) تحديد النطاق.
- (ب) تحليل العمليات الحالية.
- (ج) استطلاع التغييرات أو التتحقق منها.
- (د) وضع تصور للعمليات المستقبلية.

الفصل الأول ١٤٣٥/١٤٣٦ هـ

إدارة الجودة

- (32) يتحقق الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن "نظريّة إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانية" بـ:
- (أ) الحاجات الفسيولوجية.
 - (ب) حاجات التقدير والاحترام.
 - (ج) الحاجات الاجتماعية.
 - (د) حاجات الآمن.

من قلصنة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات، منها:

(33) من الحوافز المستحبها أيام العاملين.

- (أ) منح الحوافز الفردية دون الجماعية.
- (ب) استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر من الحوافز المعنوية.
- (ج) استخدام الحوافز المادية بشكل أقل من الحوافز المعنوية.

- (34) يتم التحضير للبرامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبية ضمن مراحل عملية التدريب في الجودة، في المرحلة:
- (أ) الثانية.
 - (ب) الثالثة.
 - (ج) الرابعة.
 - (د) الخامسة.

(35) من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تكثيف العاملين في المنظمة:

- (أ) الحد من التغذية العسكرية للاتصال داخل المنظمة.
- (ب) وجود نظام عادل للتعيين.
- (ج) تحجب تدريب المسؤولين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم.
- (د) جميع ما ذكر ✗

- (36) من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين):
- (أ) المصالح المتبادلة.
 - (ب) القوانين.
 - (ج) حجم المورد.
 - (د) جميع ما ذكر ✗

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

- (أ) شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل.
- (ب) زيادة المساحات المخزنية.
- (ج) تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.
- (د) يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر.

(38) من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:

- (أ) مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج.
- (ب) مشاركة المورد في مراقبة العمليات أثناء كافة مراحل الإنتاج.
- (ج) مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة وحل مشكلاتها.
- (د) جميع ما ذكر. ✗

(26) ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- (ا) النظر للمشكل على أنها فرص للتعلم.
- (ب) عدم اختيار العود على أساس السعر الأقل فقط.
- (ج) التكيد على العلاج بدلاً من الوقاية.
- (د) تليس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية.

(27) واحدة من التالي ليست من المركبات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة، وهي:

- (ا) التوسع في تشكيل فرق العمل.
- (ب) تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects.
- (ج) الثبات وعدم التغيير في الطرق المتتبعة للإشراف والتدریب.
- (د) التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر.

(28) أحد أهم الاستراتيجيات المتتبعة في مجال الجودة والتي تستلزم القيام بمتkin العاملين لتحقيق أهداف الجودة، وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة، ناهيك عن إيجاد سياسات مكتوبة للجودة، هي:

- (ا) الضبط الإحصائي للجودة.
- (ب) تدريب الجودة المكتف.
- (ج) التركيز على العمال.
- (د) تولي الإدارة العليا ضبط الجودة.

(29) إحدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها، والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي، هي:

- (ا) استراتيجيات الاستقرار.
- (ب) الاستراتيجيات الهجومية.
- (ج) استراتيجيات قيادة التكفل.
- (د) الاستراتيجيات الداعية.

(30) تختص العملية الخامسة للإدارة الاستراتيجية بـ:

- (ا) تحديد الاستراتيجيات المناسبة.
- (ب) تحديد الأهداف الرئيسية.
- (ج) تحليل البيئة.
- (د) رسالة المنظمة.

(31) واحدة من العبارات التالية خطأنے حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة، وهي:

- (ا) تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الاستراتيجية العامة لها.
- (ب) تشمل الرقابة على الجودة التكبد من جودة المنتج أثناء استخدام الفعلي من قبل العميل.
- (ج) ضرورة إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج.
- (د) ليس من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة ومعرفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها.



(20)

- (13) أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تتمثل الصيغات الخطية المختلفة هو:
 (أ) الأداء.
 (ب) المظهر.
 (ج) الاستجابة.
 (د) الاعتمادية.

(14) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تتصف بكونها في حصل فعلاً دون العمل على

- منع، ويتم البحث عنه لتصحيحه، هي مرحلة:
 (أ) تأكيد الجودة.
 (ب) ضبط الجودة.
 (ج) إدارة الجودة الشاملة.
 (د) الفحص.

(15) من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- (أ) الرقابة اللصيقة.
 (ب) حفظ البيانات.
 ✓ (ج) التركيز على المنتج والعمليات.
 (د) التركيز على جندي الإنتاج.

(16) أحد ابرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى، كما و أكد على أهمية الإدارة الطليعية في دعم الجودة، هو:

- ✓ (أ) كاورو ايشيكاوا
 (ب) جوزيف جوران Joseph Juran
 (ج) فيليب كروسيبي Philip Crosby
 (د) ادوارد ديمنج W. Edward Deming

(17) من أمثلة القوى الخارجية المحركة للتغيير في المنظمات:

- ✓ (أ) تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية.
 (ب) تحقيق خسائر فادحة في المنظمة.
 (ج) انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.
 (د) ارتفاع معدلات دوران العمل.

(18) تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عملية التغيير بـ:

- (أ) التعامل مع مقاومة التغيير.
 (ب) تنفيذ التغيير.
 ✓ (ج) اختيار الاستراتيجية الملائمة.
 (د) المتابعة والتقييم.

- (٣) واحدة من العبارات التالية خطأ حول خريطة الصب والآخر يحصد المساحة، وهي:
 (أ) تعرف هذه الخريطة على تكنولوجيا المكابح Koen Inckenaar
 (ب) من الممكن أن ينقرع من الأسباب التالية لعدم بذل المجهود
 (ج) قد تحدث الأثار أو المشكلة لولا والتي تسمى بـ"كارثة أرض المساحة"
 (د) قتال الأسباب التالية المسألة بالطريق المفترض من العدد الرئيسي
- (٤) يأخذ بالاعتبار خريطة الزراعة على المتوجهات التي:
 (أ) نسبة الوحدات الزراعية
 (ب) نسبة الزيادة
 (ج) الوسط الحاسبي الجيد
 (د) الوسط الحاسبي لمتوجهات الجيدة
- (٥) إحدى جوانب إدارة الجودة الشاملة التي تتصل تمويلاً للتمويل يحوي على سعة معتبر رئيسي مصطلحة في مجموعتين رئيستين هما (نحضر المساعدة، والتسلق)، هي:
 (أ) حازمة الأربعينية الجودة
 (ب) حازمة ملكوكم بالدرج الوظيفية الجودة
 (ج) حازمة التميز الوظيفية الجودة
 (د) حازمة ديمونج
- (٦) تمثل المرحلة الثانية ضمن مرافق حازمة ملكوكم بالدرج الوظيفية الجودة بمفردها:
 (أ) البرنامج المستقل على أساس فردي
 (ب) البرنامج الجماعي من قبل حكم الحازمة
 (ج) استلام طلبات الترشيح الحازمة من المنظمات الراعية
 (د) إجراء المرحلتين الخامسة بزيارات الميدانية
- (٧) جميع ما يلي من مسميات تناصر التقليم التي تتصلها حازمة ديمونج عدا واحدة، وهي:
 (أ) السلاسل
 (ب) تطوير الموارد البشرية
 (ج) تكيد الجودة
 (د) التعليم والنشر
- (٨) "نتائج تفاصيل خصائص تشكيلات التسويق والهندسة والصيانة لتنمية احتياجات العميل ورغباته" — أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:
 (أ) جوزيف جوران Joseph Juran
 (ب) المؤسسة الدولية 2000: ISO 9000
 (ج) كورن N. Chern
 (د) فيجنباوم A.V Feignbaum

C. S. DAVIS

- (٧) يهدف تطبيق تجربة في الوحدات المتنبأة من حيث الأهمية أو المدخل أو الغرض، يبدأ بـ ... على أساس المؤشرات ... مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المقاد المنشورة، وهي:

LITERATURE 63

- (8) **السؤال السادس**
 (١) **يتم استغلال القناة لـ...**
 (٢) **الموارد المستخدمة على الموارد المستهلكة**
 (٣) **المخرجات الفعلية على الموارد المستهلكة**
 (٤) **قيمة لمقدار المدخلات الفعلية على قيمة لمقدار المخرجات المتوقعة.**

(٣) بالفرض أن قيمة مدخلات إحدى المنشآت قد انخفضت من 7800 إلى 56900، وأن المخرجات قد انخفضت من 11200 إلى 59800، فإن الإنتاجية:

- 1.25 (1)
1.62 (2)
0.70 (2)
1.42 (1)

(٤) من معرفات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كون المنظمة تتصرف بـ:

- (١) قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه .

(٢) التأثير في إبعاد المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل .

(٣) الأسلوب التهمجيatri على الادارة وما يصاحبه من مرونة في توسيع الصلاحيات .

(٤) عدم استعمال اللوائح التي يمكن أن تتحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

(٥) إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تتمكن المسؤولين من تنظيم المعلومات حول الأخطاء في المنتجات وأسبابها، والربط بين نوع الخطأ وتكرار حدوثه، وكذلك ترتيب المشكلات وفقاً لأهميتها النسبية، هي:

- (١) فائمة المراجعة.
 - (٢) شكل الانتشار.
 - (٣) خريطة تدفق العمليات.
 - (٤) خريطة المتتابع.

جميع العبارات التالية صحيحة حول الاختلافات في الإنتاج عدا واحدة خطأ، وهي:

- (١) يشير مصطلح "الاختلافات" للفرق بين المواقف الفعلية وحدود المواقف الفنية الموضعية.

(ب) تعتبر "طريقة العمل" أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.

(ج) تتصف الاختلافات الخاصة بـ"ماكالا" بـ"نفعها" وـ"بكون العملية تحت السيطرة" عند حدوث هذه الاختلافات.

(د) لا يقتصر تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات.