

(45) تتمثل المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية باختيارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ:

- تكوين فريق عمل لأداء المهمة.
- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها.
- إقرار نطاق المقارنة.
- إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة.

(46) إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method، والتي تقوم على وضع الأشياء في أماكنها وحسب تسلسلها، بحيث تصبح قابلة للاسترجاع والاستخدام دون إضاعة وقت، هي:

- الفرز.
- الترتيب المنهجي.
- الانضباط الذاتي.
- تنظيف مكان العمل.

(47) إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بوجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (3-5 سنوات، حيث تقوم المنظمات بتجريب طرق جديدة، وتستخدم الأساليب الإحصائية لضبط الجودة، هو:

- مستوى منقذو التحسينات.
- مستوى مستخدمو الأدوات.
- مستوى المترددون.
- مستوى رابحو الجوائز.

(48) من خصائص المنظمات ضمن "مستوى المترددون" لتبني إدارة الجودة الشاملة:

- فرق عمل صورية، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر.
- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب.
- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط.
- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر.

(49) تتضمن مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات، منها:

- اختيار مدير الجودة.
- وضع رسالة المنظمة.
- دراسة توقعات العملاء ومتطلباتهم.
- بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة.

(50) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي:

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة.
- تستدعي الإدارة المديرين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق.
- تُبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المترامنة، بالإضافة للرقابة البعيدة في مرحلة الرقابة والتقييم.
- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق.

(39) من أمثلة تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة:

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

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

- (أ) يركز 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) تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة).
- (د) يشير مفهوم الجيود السداسي 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 بأنظمة الحوافز في المنظمة.
- (د) تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى في المنظمة.

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

- (أ) أشار تاجوتشي بكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل 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 التنقيب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة.
- (د) اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء.

(43) إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تتعلق باختبار ومقارنة نتائج الاختيارات 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 تتدرج تحت إحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر، وهي:

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

- (32) تمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن "نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية" بـ:
- الحاجات القسولوجية.
 - حاجات التقدير والاحترام.
 - الحاجات الاجتماعية.
 - حاجات الأمان.

- (33) ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات، منها:
- منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين.
 - استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية.
 - استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر من الحوافز المعنوية.
 - أ + ب

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

- (35) من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين في المنظمة:
- الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة.
 - وجود نظام عادل للتعيين.
 - تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم.
 - جميع ما ذكر

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

- (37) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT):
- شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل.
 - زيادة المساحات المخزنية.
 - تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.
 - يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر.

- (38) من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:
- مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج.
 - مشاركة المورد في مراقبة العمليات أثناء كافة مراحل الإنتاج.
 - مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة وحل مشكلاتها.
 - جميع ما ذكر.

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

- (أ) النظر للمشاكل على أنها فرص للتعلم.
- (ب) عدم اختيار المورد على أساس السعر الأقل فقط.
- (ج) التأكيد على العلاج بدلاً من الوقاية.
- (د) تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية.

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

- (أ) التوسع في تشكيل فرق العمل.
- (ب) تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects.
- (ج) الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب.
- (د) التزام طويل الأجل بإزاء التحسين المستمر.

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

- (أ) الضغط الإحصائي للجودة.
- (ب) تدريب الجودة المكثف.
- (ج) التركيز على العملاء.
- (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:

- (أ) استراتيجيات الاستقرار.
- (ب) الاستراتيجيات الهجومية.
- (ج) استراتيجيات قيادة التكلفة.
- (د) الاستراتيجيات الدفاعية.

(30) تختص العملية الخامسة للإدارة الاستراتيجية بـ:

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

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

- (أ) تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الاستراتيجية العامة لها.
- (ب) تشمل الرقابة على الجودة التأكد من جودة المنتج أثناء الاستخدام 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 ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها.

- (19) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة، وهي:
- ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الاستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
 - يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.
 - لا يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة.
 - يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.
- (20) واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير:
- شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة.
 - إبعاد القوى المعوقة للتغيير.
 - استخدام التهديد بالعقاب في نهاية الأمر.
 - دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير.
- (21) إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كاتو لرضا العملاء" Cano Model التي يتوقع وجودها في المنتج، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها من قبل العميل، والتي لن يزيد وجودها من مستوى رضا العميل، هي:
- متطلبات الأداء.
 - المتطلبات الأساسية.
 - المتطلبات الجاذبة.
 - متطلبات الإنجاز.
- (22) جميع العبارات التالية صحيحة حول رضا العميل ومعالجة شكاواه عدا واحدة خاطئة، وهي:
- تتمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء باتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.
 - يتصف "العميل الموضوعي" بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمه الأعذار.
 - إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد.
 - إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا.
- (23) من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:
- تجنب استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة.
 - تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد.
 - التركيز على الأسئلة الطويلة.
 - أ + ب
- (24) يمثل الجزء الخامس الذي يمثل أرضية البيت ضمن بيت الجودة/ هيكل مصفوفة (QFD) بـ:
- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل.
 - ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية.
 - أولويات متطلبات العميل.
 - تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع.
- (25) يمثل النمط القيادي الذي يجب اتباعه في إدارة الجودة الشاملة وفقاً لنظرية الشبكة الإدارية التي تعود للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton، بنمط:
- القيادة المعتدلة.
 - قيادة الفريق.
 - القيادة الاجتماعية.
 - القيادة المتسلطة.

إدارة الجودة

المجلد الأول 1435/1436 هـ

نموذج C

المفصل الأول 1435/1436 هـ

إدارة الجودة

(19)

(20)

(13)

- (أ) الأداء.
(ب) المظهر.
(ج) الاستجابة.
(د) الاعتمادية.

(14)

إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تتصف بكون الخطأ قد حصل فعلاً دون العمل على منعه، 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 الصيقة.
(ب) حفظ البيانات.
(ج) التركيز على المنتج والعمليات.
(د) التركيز على جني الأرباح.

(16)

أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى، كما أكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة، هو:

- (أ) كارو إيشيكوا Kaoru Ishikawa
(ب) جوزيف جوران Joseph Juran
(ج) فيليب كروسبي Philip Crosby
(د) إدوارد ديمينج 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.

- (7) واحدة من العبارات التالية خطية حول خريطة السبب والآخر (مسكة المسكة) وهي:
- (أ) تعود هذه الخريطة إلى كارول ليشكنا Karen Ishikawa
 - (ب) من الممكن أن يفرض عن الأسباب الثانوية لعرضات أخرى
 - (ج) يتم تحديد أكثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وقتها رأس المسكة
 - (د) تشمل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس

(8) يقوم بوضع خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- (أ) نسبة الوحدات التالفة
- (ب) نسبة التالفة
- (ج) الوسط الحسابي للعيانة
- (د) الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

(9) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل تعونجا تتميز بحوي على تسعة معايير رئيسة مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما (عناصر المساعدة، والنتائج) هي:

- (أ) الجائزة الأوروبية للجودة
- (ب) جائزة ملكوم بالتريخ الوطنية للجودة
- (ج) جائزة التميز الوطنية للجودة
- (د) جائزة ديمج

(10) تمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة ملكوم بالتريخ الوطنية للجودة بمرحلة:

- (أ) المراجعة المستقلة على أساس فردي
- (ب) المراجعة الجماعية من قبل حكماء الجائزة
- (ج) استلام طلبات الترشح للجائزة من المنظمات الراغبة
- (د) إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

(11) جميع ما يلي من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمج عدا واحدة، وهي:

- (أ) الميسات
- (ب) تطوير الموارد البشرية
- (ج) تكويد الجودة
- (د) التعليم والتشريع

(12) "نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغبته" — أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:

- (أ) جوزيف جوران Joseph Juran
- (ب) المواصفة الدولية ISO 9000: 2000
- (ج) كورن N. Chorn
- (د) فيجنباوم A.V Feignbaum

(7)

- (1) "الغير عن الجودة من الناحية الفنية" بهدف تحقيق تلبية في الوحدات المنتجة من حيث الأبعاد أو الشكل أو اللون...
 (أ) معيار يتم فرض المنتجات على أساس المواصفات... مفهوم لا يحد طرق توصيف الجودة في المواد المشتراة، وهي:
 (ب) العلامات التجارية.
 (ج) التوزيع.
 (د) العينة.
 (هـ) المواصفات الخاصة.

(8)

- (2) يتم استخراج القواعد كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسم:
 (أ) الموارد المستخدمة على الموارد المخططة.
 (ب) الموارد المخططة على الموارد المستخدمة.
 (ج) المخرجات الفعلية على المواد المستخدمة.
 (د) قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة.
- (3) يفترض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من 7800 إلى 6900\$، وأن المخرجات قد انخفضت من 11200 إلى 9800\$. فإن الإنتاجية:
 (أ) 1.25
 (ب) 1.62
 (ج) 0.70
 (د) 1.42

- (4) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كون المنظمة تتصف بـ:

- (أ) قبول التغيير لدى العاملين وعدم الخوف منه.
 (ب) التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل.
 (ج) الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات.
 (د) عدم استعمال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

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

- (أ) قائمة المراجعة.
 (ب) شكل الانتشار.
 (ج) خريطة تدفق العمليات.
 (د) خريطة المتابعة.

- (6) جميع العبارات التالية صحيحة حول الاختلافات في الإنتاج عدا واحدة خاطئة، وهي:

- (أ) يشير مصطلح "الانحرافات" للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية.
 (ب) تعتبر "طريقة العمل" أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.
 (ج) تلعب الاختلافات الخاصة بإمكانية توقعها، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات.
 (د) لا يفترض تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات.