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

(2) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT):
(أ) شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل.
(ب) زيادة المساحات المخزنة
(ج) تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.
(د) يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر.

(3) 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.

(4) من أمثلة تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة:
(أ) التدريب.
(ب) شكاوي العملاء.
(ج) المردودات.
(د) إعادة العمل.

(5) 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 [illegible] 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.

(6) 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.

(7) واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش 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 الانتاج أبعد عن الوزن المثالي.
(ج) تشير دالة تاجوتشي إلى أن زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة.
(د) اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء.

(8) إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تتعلق باختبار ومقارنة نتائج الاختبارات بالمتطلبات الأساسية للعملاء، هي:
(أ) التحسين.
(ب) إدارة الجودة.
(ج) التخطيط.
(د) الفحص.

(9) "تعديل الطريقة الحالية، أو دمج مجموعة من العمليات معاً" ... خطوات للتحسين تندرج 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.

(10) تأتي المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ:
(أ) تكوين فريق عمل لأداء المهمة.
(ب) جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها.
(ج) إقرار نطاق المقارنة.
(د) إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة.

(11) 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:
(أ) العزل.
(ب) الترتيب المنهجي.
(ج) الانضباط الذاتي.
(د) تنظيف مكان العمل.

(12) 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:
(أ) مستوى منفذو التحسينات.
(ب) مستوى مستخدمو الأدوات.
(ج) مستوى المترددون.
(د) مستوى رابحو الجوائز.

(13) من خصائص المنظمات ضمن "مستوى المترددون" لتبني إدارة الجودة الشاملة:
(أ) فرق عمل صورية، وانتشار ثقافة اللوم بين الموظفين.
(ب) إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب.
(ج) تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط.
(د) إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر.



http://del.kfu.edu.sa/exam_app/exams_absence/comprehensive_list_per_day.asp?date=11

1x

(14) تتضمن مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات، منها: (20)
(أ) اختيار مدير الجودة.
(ب) وضع رسالة المنظمة.
(ج) دراسة توقعات العملاء ومتطلباتهم.
(د) بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة.

(15) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي: (21)
(أ) تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة.
(ب) تستدعي الإدارة المديرين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق.
(ج) تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة، بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة والتقويم.
(د) تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق.

(16) "تعبير عن الجودة من الناحية الفنية"، بهدف تحقيق تجانس في الوحدات المنتجة من حيث الأبعاد أو الشكل أو الوزن،... بحيث يتم فرز المنتجات على أساس المواصفات ـــ مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشتراة، وهي: (22)
(أ) العلامات التجارية.
(ب) التدريج.
(ج) العينات.
(د) المواصفات الخاصة.

(17) يتم استخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة: (23)
(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.

(18) بافتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من 7800 إلى $6900، وأن المخرجات قد انخفضت من 11200 إلى $9800، فإن الإنتاجية: (24)
(أ) 1.25
(ب) 1.62
(ج) 0.70
(د) 1.42

(19) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كون المنظمة تتصف بـ: (25)
(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 استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

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

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

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

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

(22) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة)، وهي:

(أ) تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا Kaora Isihkawa.
(ب) من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفريعات أخرى.
(ج) يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها رأس السمكة.
(د) تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس.

(23) يشير $A_2$ ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

(أ) نسبة الوحدات التالفة.
(ب) قيمة ثابتة.
(ج) الوسط الحسابي للعينة.
(د) الوسط الحسابي لمتوسطات العينة.

(24) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجاً للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسة مصنّفة في مجموعتين رئيستين هما (عناصر المساعدة، والنتائج)، هي:

(أ) الجائزة الأوروبية للجودة.
(ب) جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة.
(ج) جائزة التميز الوطنية للجودة.
(د) جائزة ديمنج.

(25) تمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بمرحلة:

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



http://del.kfu.edu.sa/entisab_app/exams_absence/compre...

(26) جميع ما يلي من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج عدا واحدة، وهي:
(أ) السياسات.
(ب) تطوير الموارد البشرية.
(ج) تأكيد الجودة.
(د) التعليم والنشر.

(27) "ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغباته" — أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:
(أ) جوزيف جوران Joseph Juran
(ب) المواصفة الدولية ISO 9000: 2000
(ج) كورن N. Chorn
(د) فيجنبيوم A.V Feignbaum

(28) أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تمثّل الصفات المضافة للمنتج، هو:
(أ) الأداء.
(ب) المظهر.
(ج) الاستجابة.
(د) الاعتمادية.

(29) 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.

(30) من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:
(أ) الرقابة اللصيقة.
(ب) حفظ البيانات.
(ج) التركيز على المنتج والعمليات.
(د) التركيز على جني الأرباح.

(31) أحد ابرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى، كما وأكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة، هو:
(أ) كاورو ايشيكاوا Kaora Ishikawa
(ب) جوزيف جوران Joseph Juran
(ج) فيليب كروسبي Philip Grosby
(د) ادوارد ديمنج W. Edward Deming



http://del.kfu.edu.sa/cmsab_appve...

(32) 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.

(33) تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عملية التغيير بـ:
(أ) التعامل مع مقاومة التغيير.
(ب) تنفيذ التغيير.
(ج) اختيار الاستراتيجية الملائمة.
(د) المتابعة والتقييم.

(34) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة، وهي:
(أ) ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الاستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.
(ب) يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.
(ج) لا يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة.
(د) يتناسب الهيكل التنظيمي المسطّح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.

(35) واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير:
(أ) شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة.
(ب) إبعاد القوى المعوقة للتغيير.
(ج) استخدام التهديد بالعقاب في نهاية الأمر.
(د) دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير.

(36) إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو 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:
(أ) متطلبات الأداء.
(ب) المتطلبات الأساسية.
(ج) المتطلبات الجاذبة.
(د) متطلبات الإنجاز.

(37) جميع العبارات التالية صحيحة حول رضا العميل ومعالجة شكواه عدا واحدة خاطئة، وهي:
(أ) تتمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء باتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.
(ب) يتصف "العميل الموضوعي" بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمه الأعذار.
(ج) إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد.
(د) إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يُعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا.

(38) من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بُغية جمع المعلومات من العملاء:
(أ) تجنب استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحي للعميل بإجابة محددة.
(ب) تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد.
(ج) التركيز على الأسئلة الطويلة.
(د) أ + ب



.../entisab_app/exams_absence/comp...

(39) يتمثل الجزء الخامس الذي يمثل أرضية البيت ضمن بيت الجودة/ هيكل مصفوفة (QFD) بـ:
(أ) مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل.
(ب) ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية.
(ج) أولويات متطلبات العميل.
(د) تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع.

(40) يمثل النمط القيادي الذي يجب اتباعه في إدارة الجودة الشاملة وفقاً لنظرية الشبكة الإدارية التي تعود للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton، بنمط:
(أ) القيادة المعتدلة.
(ب) قيادة الفريق.
(ج) القيادة الاجتماعية.
(د) القيادة المتسلطة.

(41) 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.

(42) واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة، وهي:
(أ) التوسع في تشكيل فرق العمل.
(ب) تبنّي فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects.
(ج) الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب.
(د) التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر.

(43) أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة والتي تستلزم القيام بتمكين العاملين لتحقيق أهدف الجودة، وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة، ناهيك عن إيجاد سياسات مكتوبة للجودة، هي:
(أ) الضبط الإحصائي للجودة.
(ب) تدريب الجودة المكثف.
(ج) التركيز على العملاء.
(د) تولي الإدارة العليا ضبط الجودة.

(44) 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) الإستراتيجيات الدفاعية.



http://dsr.kfu.edu

(45) تختص العملية الخامسة للإدارة الاستراتيجية بـ:
(أ) تحديد الاستراتيجيات المناسبة.
(ب) تحديد الأهداف الرئيسة.
(ج) تحليل البيئة.
(د) رسالة المنظمة.

(46) 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.

(47) تتمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن "نظرية إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانية" بـ:
(أ) الحاجات الفسيولوجية.
(ب) حاجات التقدير والاحترام.
(ج) الحاجات الاجتماعية.
(د) حاجات الأمان.

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

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

(50) من العوامل التي يعتمد نجاح تمكين العاملين في المنظمة:
(أ) الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة.
(ب) وجود نظام عادل للتعيين.
(ج) تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة اليهم.
(د) جميع ما ذكر

الشكر لله أولا

ثم

الشكر للأخت ضيقة ألم على التصوير

والشكر أيضا للدكتور جهاد عفانة على هذه الأسئلة

أخوكم أبو يزن