

بسم الله الرحمن الرحيم

نموذج اختبار مقرر (إدارة الجودة) للفصل الأول لعام 1436 هـ نموذج A
[أسئلة اختبار - إدارة الجودة .. - د. جهاد عفانة]

(1) من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردین) : محاضرة 7

- المصالح المشتركة

- القوانين

- حجم المورد

- جميع ما ذكر

(2) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (jit) : محاضرة 7

- شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل

- زيادة المساحات المخزنية

- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر

(3) من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد : محاضرة 7

- 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

(4) من أمثلة تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة : محاضرة 8

- التدريب

- شكاوي العملاء

- المردودات

- إعادة العمل

(5) جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة <u>خاطئة</u> وهي : محاضرة 8

- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية

- أشار فيليب كروسبي Crosby Philip بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح

- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

- يشير مفهوم الحيود السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة

(6) واحدة من العبارات التالية <u>ليست</u> من أهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها

وهي : محاضرة 8

- إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج أعمال المنظمة وأرباحها

- وضع أسس للموازنات التقديرية

- توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة

- تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى في المنظمة

7) واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Taguchi Genichi وهي :
محاضرة 8

- أشار تاجوتشي بكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد من الوزن المثالي

- تشير دالة تاجوتشي إلى أن زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة

- اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء

8) احدى مكونات ثلاثية جوران (الاسم بالإنجلش) التي تتعلق باختيار ومقارنة نتائج الاختيارات بالمنظمات الأساسية للعملاء هي : محاضرة 9

- التحسين

- رقابة الجودة

- التخطيط

- إفحص

9) " تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعه من العمليات معاً " خطوات للتحسين تدرج تحت احدى
مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي : محاضرة 9

- تحديد النطاق

- تحليل العمليات الحالية

- استطلاع للتغيرات أو للتحقق منها

- وضع تصور للعمليات المستقبلية

10) تتمثل المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر ب :
محاضرة 9

- تكوين فريق عمل لأداء المهمة

- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

- إقرار نطاق المقارنة

- إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة

11) احدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن والتي تقوم على وضع الأشياء في أماكنها
وحسب تسلسلها بحيث تصبح قابلة للاسترجاع والاستخدام دون إضاعة وقت هي : محاضرة 9

- الفرز

- الترتيب المنهجي

- الانضباط الذاتي

- 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 : محاضرة 10

- مستوى منفذو التحسينات

- مستوى مستخدمو الأدوات

- مستوى المترددون

- مستوى رابحو الجوائز

13) من خصائص المنظمات ضمن " مستوى المترددون " تتبنى إدارة الجودة الشاملة : محاضرة 10

- 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

14) تتضمن مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات منها : محاضرة 10

- اختيار مدير الجودة

- وضع رسالة المنظمة

- دراسة توقعات العملاء ومتطلباتهم

- بناء فرق عمل ومنحها الصلاحيات اللازمة

15) واحدة من العبارات التالية خاطئة <u>حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي : محاضرة 10

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة

- تستدعي الإدارة المديرين والعملاء لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق

- تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة بالإضافة للرقابة البعيدة في مرحلة الرقابة والتقييم

- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحله 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 - مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشراة وهي : محاضرة 11

- العلامات التجارية

- التدرج

- العينات

- المواصفات الخاصة

17) يتم استخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة : محاضرة 11

- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة
- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعه

(18) بإفتراض أن قيمة إحدى المنظمات قد انخفضت من 7800 إلى \$ 6900 وأن المخرجات قد انخفضت من 11200 إلى \$ 9800 فإن الإنتاجية : محاضرة 11

- 1.25

- 1.62

- 0.7

- 1.42

(19) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كون المنظمة تتصف ب : محاضرة 11

- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخويف منه

- التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل

- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

- عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

(20) إحدى أدوات الضبط 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 : محاضرة 12

- قائمة المراجع

- شكل الإنتشار

- خريطة تدفق العمليات

- خريطة المتابعة

(21) جميع العبارات التالية صحيحة حول الاختلافات في الإنتاج عدا واحدة <u>خاطئة</u> وهي : محاضرة 12

- يشير مصطلح " الانحرافات " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعة

- تعتبر " طريقة العمل " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج

- تتصف الاختلافات الخاصة بإمكانية توقعها وبكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات

- لا يفترض تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات

(22) واحدة من العبارات التالية <u>خاطئة</u> حول خريطة السبب والأثر (حرك السمكة) وهي : محاضرة 12

- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا Isihkawa Kaora

- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى

- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها رأس السمكة

- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس

23) يشير A2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى : محاضرة 13

- نسبة الوحدات التالية

- قيمة ثابتة

- الوسط الحسابي للعينه

- الوسط الحسابي لمتوسطات العينه

24) احدى جوائز إدارة الجودة الشامله التي تشمل نموذجا للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسة مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما (عناصر المساعدة والنتائج) هي : محاضرة 14

- الجائزة الأوروبية للجودة

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

- جائزة التميز الوطنية للجودة

- جائزة ديمنج

25) تمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية بمرحلة : محاضرة 14

- المراجع المستقل على أساس فردي

- المراجع الجماعية من قبل حكام الجائزة

- استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة

- اجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

26) جميع ما يلي من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج عدا واحدة وهي : محاضرة 14

- السياسات

- تطورات المواد البشرية

- تأكيد الجودة

- التعليم والنشر

27) " ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغباته "

تعريفات الجودة الذي يعود إلى : محاضرة 1

- جوزيف جوران Juran Joseph

- المواصفات الدولية ISO 9000:2000

- كورن Chorn.N

- فيجنبيوم Feignbaum V.A

28) أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج هو : محاضرة 1

1

- الأداء

- المظهر

- الإستجابة

(29) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تتصف بكون الخطأ قد حصل فعلا دون العمل على منعه ويتم البحث عنه لتصحيحه هي مرحله : محاضرة 1

- تأكيد الجودة

- ضبط الجودة

- إدارة الجودة الشاملة

- الفحص

(30) من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية : محاضرة 1

- الرقابة اللصيقة

- حفظ البيانات

- التركيز على المنتج والعمليات

- التركيز على جني الأرباح

(31) أحد أبرز 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 : محاضرة 1

- كاورو ايشيكاوا Ishikawa Kaora

- جوزيف جوران Juran Joseph

- فيليب كروسبي Grosby Philip

- ادوارد ديمينج Deming Edward .W

(32) من أمثلة القوز الخارجية المحركة للتغيير في المنظمات : محاضرة 2

- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية

- تحقيق خسائر فادحة في المنظمة

- انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين

- ارتفاع معدلات الدوران

(33) تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عملية التغيير ب : محاضرة 2

- التعامل مع مقاومة التغيير

- تنفيذ التغيير

- اختيار الإستراتيجية الملائمة

- المتابعة والتقييم

(34) واحدة من العبارات التالية <u>خاطئة</u> حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي : محاضرة 2

- ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية 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

(35) واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير : محاضرة 2

- شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة

- إبعاد القوى المعوقة للتغيير

- استخدام التهديد بالعقاب في نهاية الأمر

- دعم وتأييد القوز الإيجابية المؤيدة للتغيير

(36) إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " Model Cano التي يتوقع وجودها في المنتج وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها من قبل العميل والتي لن يزيد وجودها من مستوى رضا العميل هي : محاضرة 3

- متطلبات الأداء

- المتطلبات الأساسية

- المتطلبات الجاذبة

- متطلبات الإنجاز

(37) جميع العبارات التالية صحيحة حول رضا العميل ومعالجة شكواة عدا واحدة <u>خاطئة</u> وهي : محاضرة 3

- تتمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء بإتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة

- يتصف " العميل الموضوعي " بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة 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

(38) من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء : محاضرة 3

- تجنب استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة

- تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد

- التركيز على الأسئلة الطويلة

- أ + ب

(39) يتمثل الجزء الخامس الذي يمثل أرضية البيت ضمن بيت الجودة هيكل المصفوفة (QFD) ب : محاضرة 3

- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل

- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية

- أولويات متطلبات العميل

- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

40) يمثل النمط القيادي الذي يجب اتباعه في إدارة الجودة الساملة وفقاً لنظرية الشبكة الإدارية التي تعود للباحثين بليك وموتون Mouton & Blaeke بنمط : محاضرة 4

- القيادة المعتدلة

- قيادة الفريق

- القيادة الإجتماعية

- القيادة المتسلطة

41) محاضرة : الناجحة القيادة في توفرها ينبغي التي الخصائص من <u>ليست</u> 41

- النظر للمشاكل على أنها فرص للتعلم

- عدم اختيار المورد على أساس السعر الأقل

- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

- تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية

42) واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاة الجودة وهي : محاضرة 4

- التوسع في تشكيل فرق العمل

- تبني فلسفة العيوب الصفرية Dfects-Zero

- الثبات وعدم التغيير في الطرق المنعثة للإشراف والتدريب

- التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر

43) 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 : محاضرة 5

- الضبط الإحصائي للجودة

- تدريب الجودة المكثف

- التركيز على العملاء

- 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 : محاضرة 5

- استراتيجيات الإستقرار

- الإستراتيجيات الهجومية

- استراتيجيات قيادة التكلفة

- الإستراتيجيات الدفاعية

45) تختص العملية الخامسة للإدارة الإستراتيجية ب : محاضرة 5

- تحديد الإستراتيجيات المناسبة

- تحديد الأهداف الرئيسية

- تحليل البيئة

- رسالة المنظمة

46) واحدة من العبارات التالية خاطئة حوّل العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة وهي :
محاضرة 5

- تحديد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها

- تشمل الرقابة على الجودة التأكد من جودة المنتج أثناء الإستخدام الفعلي من قبل العميل

- ضرورة ابلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

- ليس من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها

47) تتمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن " نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية " ب :
محاضرة 6

- الحاجات الفسيولوجية

- حاجات التقدير والإحترام

- الحاجات الإجتماعية

- حاجات الأمان

48) ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي ان تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها : محاضرة 6

- منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين

- استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية

- استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر من الحوافز المعنوية

- أ + ب

49) يتم التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبية ضمن عملية التدريب في الجودة في المرحله :
محاضرة 6

- الثانية

- الثالثة

- الرابعه

- الخامسة

50) من العوامل التي يعتمد نجاح تمكين العاملين في المنظمة : محاضرة 6

- الحد من التغذية العكسية داخل المنظمة

- وجود نظام عادل للتعيين

- تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم

- جميع ما ذكر