

بسم الله الرحمن الرحيم

أسئلة الإختبار النهائي للفصل الدراسي الثاني من العام 1434/1435 هـ لمقرر إدارة الجودة
[أسئلة اختبار - إدارة الجودة - جهاد عفانه]

(1) إحدى مراحل دورة (Cycle PDCA) في مجال التحسين المستمر والتي تُعني اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظومة عند بلوغ نتائج ناجحة هي :

- إفحص
- إفعّل
- نفذ
- خطط

(2) " التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها " - مفهوم لإحدى مراحل الطريقه العلميه للتحسين المستمر وهي :

- تحديد النطاق
- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- تحليل العمليات الحالية
- تحديد الفرص

(3) إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Method Kaizen والتي تهدف لسهولة استرجاع واستخدام الأشياء بدون إضاعة وقت هي :

- الانضباط الذاتي
- الفرز
- الترتيب المنهجي
- التعقيم الشامل

(4) تتمثل المرحله الثانيه لعملية المقارنه المرجعيه بـ :

- تكوين فريق العمل
- جمع المعلومات الضروريه ودراستها وتحليلها
- إقرار نطاق المقارنه
- اختيار موضوع المقارنه

(5) تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات منها :

- تشكيل مجلس الجودة
- صياغة الرؤيا القيادية
- بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمه
- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتُعزز مفهوم الجودة

(6) إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات

الجوده (3 سنوات فأقل) هو :

- مستوى مستخدمو الأدوات
- مستوى منفذو التحسينات
- مستوى المترددون
- مستوى غير الملتزمون

(7) من خصائص المنظمات ضمن " مستوى غير الملتزمون " لتبني إدارة الجوده الشامله :

- تركيز جهود تحسين الجوده على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيره
- إحداث عدد من التغييرات الناجحه في المنظمه
- اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات

(8) من أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجوده الشامله :

- إبعاد تدخل الإداره العليا
- التركيز على العميل
- التركيز على العمل الفردي
- أ + ب

(9) واحده من العبارات التاليه خاطئه حول عملية تطبيق إدارة الجوده الشامله وهي :

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمه عند تطبيق الجوده الشامله
- تسعى المنظمه لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحله المتقدمه ضمن مراحل تطبيق إدارة الجوده الشامله
- يتم الإستغناء عن الرقابته اللاحقه بالرقابه المرحليه أثناء مرحلة الرقابته والتقويم عند تطبيق إدارة الجوده الشامله
- تحتاج عملية تطبيق إدارة الجوده الشامله لوقت طويل بُغية استكمال مراحل التطبيق

(10) تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامه التجاريه بكونها :

- لا يتفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيره
- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سريه
- يخضع إنتاجها للعامل التقني

(11) تستخرج الإنتاجيه الفعلية من خلال قسمة :

- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمه
- الموارد المستخدمه على الموارد المخططه
- المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعه

(12) بإفتراض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من 14000 إلى 17200 \$ وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 8600 إلى 7400 \$ فإن الإنتاجيه :

- 0.43

- 2.32

- 2.00

- 1.63

13) من معوقات تطبيق إدارة الجوده الشامله كون المنظمه تتصف ب :

- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل
- الأسلوب الديمقراطي في إداره وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات
- توقع النتائج السريعه للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمه جرّاء تطبيق إدارة الجوده الشامله
- جميع ما ذكر

14) إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجوده التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقه والإرتباط بين متغيرين بُغية تكوين فكره أوليه عن هذه العلاقه والتي لا تكون كافيه من ناحية إحصائيه لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقه هي :

- شكل الإنتشار
- خريطة السبب والأثر
- خريطة تدفق العمليات
- قائمة المراجع

15) واحده من العبارات التاليه لا تنطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجوده :

- تهدف هذه الخريطه لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجوده
- ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمه على هذه الخريطه
- يشير شكل الدائره ضمن هذه الخريطه لنشاط أو عمليه
- يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطه لإتخاذ قرار

16) واحده من العبارات التاليه خاطئه حول الإختلافات في الإنتاج وهي :

- يشير مصطلح " الإختلافات الإحصائيه " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنيه الموضوعه
- تتصف الإختلافات العامه بإمكانية توقعها وبكون العمليه تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات
- لا تستطيع المنظمه إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقه على طول الزمن
- يعتبر " اختلاف طرق القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج

17) يستخرج الحد الأعلى للرقابه (UCL) بصوره رياضيّه ضمن خرائط الرقابه عن طريق :

- إيجاد الفرق بين أكبر قيمه وأصغر قيمة في العينه
- قسمة مجموع القيم على عددها
- طرح ثلاثة انحرافات معياريه من الوسط الحسابي للمجتمع
- إضافة ثلاثة انحرافات معياريه إلى الوسط الحسابي للمجتمع

18) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام 1987 بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل هي :

- جائزة التميز الوطني للجودة
- جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجودة
- الجائزه الأوروبيه للجوده
- جائزة ديمنج

19) يتم إجراء " المراجعته المستقله على أساس فردي " ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجوده في المرحله :

- الأولى
- الثانية
- الثالثه
- الرابعه

20) واحده من التالي ليست من عناصر المجموعه الأولى (العناصر المساعده) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسيه في الجائزه الأوروبيه للجوده وهي :

- نتائج الأداء الرئيسيه
- الشراكه والموارد
- السياسه والإستراتيجيه
- العمليات

21) " درجة تلبية مجموعه الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل " - أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى :

- كورن Chorn.N
- معهد المقاييس البريطاني
- المواصفه الدوليہ ISO 9000 - 2000
- جوزيف جوران Juran Joseph

22) أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو :

- المطابقه
- الأداء
- الإستجابہ
- الصلاحية

23) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكد من كون تصميم المنتج يتم وفقا للمواصفات المحدده هي مرحلة :

- تأكيد الجودة
- ضبط الجودة

- الفحص

- إدارة الجودة الشاملة

(24) من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإداره التقليديه :

- مرونة السياسات والإجراءات

- الرقابه اللصيقه

- التحسين وقت الحاجه

- العمل الفردي

(25) أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الأب الروحي لحلقات الجودة Quality Circles هو :

- جوزيف جوران Juran Joseph

- كاورو ايشيكاوا Ishikawa Kaoru

- ادوارد ديمينج Deming Edward.W

- فيليب كروسبي Grosby Philip

(26) أحد أنواع التغيير الذي يسمى (بالصدمه القويه) والذي يستوجب الحذر من الآثار الإجتماعيه السلبيه للمتأثرين به هو :

- التغيير الشامل

- التغيير البطئ

- التغيير السريع

- التغيير المخطط

(27) تتمثل المرحله الثالثه من مراحل عملية التغيير بـ :

- اختيار الإستراتيجيه الملائمه

- تنفيذ التغيير

- تحديد المشاكل الحقيقيه

- تخطيط برامج التغيير

(28) واحده من العبارات التاليه خاطئه حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي :

- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة

- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمه

- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهريه سريعه في معايير الأداء الأساسيه

- يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمه من الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

(29) من أمثله القوى الداخليه المحركه للتغيير في المنظمات :

- إصدار قوانين جديده

- تزايد الإهتمام بالمسؤوليه الإجتماعيه

- ارتفاع معدلات دوران العمل

- التطورات التكنولوجية

(30) إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " Model Cano والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من قبل العميل كما وأن عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا هي :

- متطلبات الإنجاز

- المتطلبات الجاذبه

- متطلبات الأداء

- المتطلبات الأساسية

(31) جميع العبارات التالية صحيحة حول الإستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحده خاطئه وهي :

- يُقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنيه

- يتم التركيز في إدارة الجودة الشامله على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي

- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد

- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل

(32) يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة / هيكل المصفوفه (QFD) ب :

- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

- أولويات متطلبات العميل

- مصفوفة التخطيط وفقا لمتطلبات العميل

- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولويه

(33) من فوائد إنتشار وظيفة الجودة (QFD) :

- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج

- تعميق توجه العاملين نحو المنظمه

- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع

- جميع ما ذكر

(34) يمثل الإحداثي (5 ، 5) على نظرية الشبكه الإداريه للباحثان بليك وموتون (Mouton & Blacke) نمط :

- القيادة المعتدله

- القيادة المثاليه

- القيادة الإجتماعيه

- القيادة الضعيفه

(35) من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحه :

- التأكيد على العلاج بدلاً من الوقايه

- إعطاء الأولويه لإحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي

- التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانه فقط

- تشجيع التنافس بدلاً من التعاون

(36) من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجوده :

- التزام التخطيط قصير الأجل إزاء التحسين المستمر

- البُعد عن فلسفة العيوب الصفرية Defects Zero

- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده

- الحفاظ على الطرق القديمه للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

(37) تختص العمليه الرابعه للإداره الإستراتيجيه بـ :

- تحديد الإستراتيجيات المناسبه

- تحديد الأهداف الرئيسيه

- رساله المنظمه

- تحليل البيئه

(38) إحدى الإستراتيجيات التي تتبناها المنظمه للوصول إلى أهدافها والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق هي :

- الإستراتيجيات الدفاعيه

- الإستراتيجيات الهجوميه

- استراتيجيات قيادة التكلفه

- استراتيجيات الإستقرار

(39) أحد أهم الإستراتيجيات المتبعه في مجال الجوده التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمه عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها ، ناهيك عن إجراء المقارنات المرجعيه هي :

- التركيز على العملاء

- تدريب الجوده المكثف

- تولي الإداره العليا ضبط الجوده

- تحسين الجوده

(40) تتمثل الحاجه الرابعه وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانيه بـ :

- الحاجات الإجتماعيه

- حاجات الأمان

- حاجات الإحترام والتقدير

- الحاجات الفسيولوجيه

(41) من الإعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز الماديه ضمن فلسفه إدارة الجوده الشامله :

- توقيت دفع الحوافز الماديه

- تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين
- استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر مع الحوافز المعنوية
- أ + ب

(42) يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة منها :

- وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء
- الحد من التغذية العكسيه للإتصال داخل المنظمه
- عدم الإعتماد على ربط الأداء بالحوافز
- جميع ما ذكر

(43) إحدى مراحل عملية التدريب في الجوده والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته فضلاً عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي هي مرحلة :

- التحضير للبرنامج وتجهيز الماده التدريبيه
- تحديد الإحتياجات التدريبيه
- تصميم البرنامج التدريبي
- تأسيس المنظمه التدريبيه

(44) من أشكال الشراكه بين المنظمه والموارد :

- مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات
- تكوين فرق عمل مشتركه بين المنظمه والمورد لحل مشكلات الجوده وصعوبات تنفيذ التصميم
- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبيه المتعلقة بالجوده
- جميع ما ذكر

(45) من أهم الفوائد الناجمه عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :

- زيادة المساحه المخصصه للإنتاج والعمليات
- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بُغية الدقه الأكبر
- شراء كميات قليله وبعده شحنات أكبر
- زيادة المساحات المخزنه

(46) إحدى العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء والتي لا تؤخذ بعين الإعتبار في ظل إدارة الجوده الشامله هي :

- المصالح المتبادله
- المركز المالي للمورد
- العلاقات الشخصيه
- طبيعة الخدمات المقدمه

(47) واحده من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعاليه وهي :

- بُعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد
- التقيد بتوريد الكميات المطلوبه في المكان المحدد
- التأكيد على جودة المواد المسلّمه إلى المنظّمه
- الدقه في مواعيد التسليم من قبل المورد

(48) من أمثلة تكاليف الفشل الخارجيه ضمن تكاليف الجوده :

- فحص العمليات
- إعادة العمل
- الكفاله
- التدريب

(49) جميع العبارات التاليه صحيحه حول تكاليف الجوده عدا واحده خاطئه وهي :

- يشير مفهوم الحيود السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحده منتج
- يقود تقطّع جداول الإنتاج إلى تكلفه جوده غير ظاهره (مستتره)
- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجوده على تكلفه العادم وإعادة العمل
- تشير النظرة التقليديه للجوده لكون الجوده الأعلى تُعنى تكلفه أكبر

(50) واحده من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجوده لجينيتش تاجوتشي Taguchi Genichi وهي :

- اهتمام تاجوتشي بالبيئه الداخليه ، وقياس جوده المنتج من وجهة نظر الموظفين
- تشير دالة تاجوتشي لكون الجوده تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع
- تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجوده
- تشير دالة تاجوتشي لكون الخساره تزداد كداله تربيعيه كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي