

١- نموضن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات ، منها :

أ- توقيت دفع الحوافز

ب- تجنب منه الحوافز لمستحقيها أمام العاملين

ج- استخدام الحوافز المعنوية بشكل اكبر من الحوافز المادية

د- تجنب منح علاوة سنويه لكافة العاملين على اساس نتائج المنظمة

٢- من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين في المنظمة :

أ- عدم اللجوء الى ربط الاداء بالحوافز المادية والمعنوية

ب- الحد من التغذية العكسية داخل المنظمة

ج- وجود نظام موضوعي لتقييم الاداء

د- تجنب تدريب المروؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة اليهم

٣- إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي تيم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته فضلا عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي ، هي مرحلة

أ- تنفيذ البرنامج التدريبي

ب- تحديد الاحتياجات التدريبية

ج- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

د- تصميم البرنامج التدريبي

٤- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء ، وهي

أ- قد يكون المورد عميل بنفس الوقت

ب- لاتؤخذ " العلاقات الشخصية " بعين الاعتبار عند اختيار مصدر الشراء ضمن ادارة الجودة الشاملة

ج- ليس من الضروري الاطلاع على المركز المالي للمورد عند تحديد مصدر الشراء

د- لاينبغي اعتبار السعر العامل الوحيد عند اختيار مصدر الشراء

٥- من اهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :

أ- زيادة المساحات المخزنية

ب- شراء كميات اكبر بسعر اقل بغض النظر عن المسافة

ج- زيادة المساحة المخصصة للانتاج والعمليات

د- تخفيض وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة

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

- أ- التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
- ب- بُعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد
- ج- الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد
- د- التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة

٧- من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة :

- أ- العادم / الخردة
- ب- تخطيط الجودة
- ج- التدريب
- د- المردودات

٨- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة ، وهي :

- أ- يشير مفهوم حيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة
- ب- تفقد طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- ج- اشار جوزيف جوزان Joseph Juran بأن الجودة الأعلى تؤدي الى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- د- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

٩- واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتشي تاجوتشي Genichi Taguchi ، وهي :

- أ- اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء
- ب- تشير دالة تاجوتشي الى ان انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى تحسين الجودة
- ج- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما كان الانتاج أبعد عن الوزن المثالي
- د - تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

١٠- واحدة من العبارات التالية ليست من اهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها ، وهي :

- أ- مقارنة التكاليف الفعلية بتكاليف المخططة للجودة
- ب- تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الاخرى في المنظمة
- ج- وضع اساس للموزونات التقديرية
- د- توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز غي المنظمة

١١- إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر والتي تشير لتنفيذ الخطة وتطبيق التغيير في نطاق محدود ، هي

أ- إفعال

ب- نفذ

ج- إفحص

د- خطط

١٢- إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تتضمن تحديد الخارجيين والتعرف على احتياجاتهم ، وتطوير خصائص المنتج وتحديد العمليات اللازمة للإنتاج ، هي :

أ- رقابة الجودة

ب- التحسين

ج- التخطيط

د- إفحص

١٣- " التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها " مفهوم يشير لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر ، وهي :

أ- تحديد الفرص

ب- تحليل العمليات الحالية

ج- وضع تصور للعمليات المستقبلية

د- تحديد النطاق

١٤- تتمثل المرحلة الرابعة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر ب :

أ- تكوين فريق عمل لأداء المهمة

ب- جمع المعلومات الضرورية وغير الضرورية ودراستها وتحليلها

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

د- إقرار نطاق المقارنة

١٥- إحدى مستويات المقارنة المرجعية التي تجري مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة سواء أكان نطاق المقارنة داخل الدولة أو خارجها ، هي :

أ- المقارنة المرجعية الخارجية

ب- المقارنة الخارجية الداخلية

ج- المقارنة الخارجية الوسيطة

د- المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل

١٦- من خصائص " مستوى مستخدمو الأدوات " ضمن مستويات تبني ادارة الجودة الشاملة :

أ- تصل إليه المنظمة بعد مضي (5-8) سنوات من ممارسة تحسينات الجودة

ب- وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة من (3-5) سنوات عادةً ، مع استخدام الأساليب الاحصائية

ج- حداثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة (3 سنوات فأقل)

د- تصل إليه المنظمة بعد مضي (عشر سنوات فأكثر) من ممارسة تحسينات الجودة

١٧- من أهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الاعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

أ- وضع رسالة المنظمة

ب- وضع الاهداف الاستراتيجية

ج- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة

د- تحليل البيئة الداخلية والخارجية

١٨- من خصائص المنظمات ضمن مستوى "منفذو التحسينات" لتبني إدارة الجودة الشاملة:

أ- بروز إهمية اندماج العاملين وانضمامهم الى فرق عمل

ب- تركيز الادارة على حل المشاكل الحالية اكثر من المشاكل المستقبلية

ج- اعتبار ادارة الجودة الشاملة اسلوب حياة لإدارة كافة الأعمال في المنظمة

د- فرق عمل صوريه ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

١٩- " تعبر عن الجودة من الناحية الفنية " بهدف تحقيق تجانس في الوحدات المنتجة من حيث الأبعاد أو الشك الوزن ، ... بحيث يتم فرز المنتجات على اساس المواصفات _ مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشتراة ، وهي :

أ- توصيف الاداء

ب- العينات

ج- العلامات التجارية

د- التدرج

٢٠- إحدى مؤشرات الأداء التي تقيس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها ، والتي تتعلق بالنتائج المرغوبة ، هي :

أ- الإنتاجية

ب- الفعالية

ج- الكفاءة

د- الصيانة الوقائية

٢١- بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من \$15000 الى \$14600 وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 10000 الى \$ 9000 فإن الانتاجية ستصبح :

أ- 0.62

ب- 1.50

ج- 1.62

د- 1.67

٢٢- من أفضل اساليب تحسين الانتاجية الذي قد يحقق نتائج أفضل بتكلفة أقل ، والذي يمكن بلوغه في ظل تطبيق المنظمة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة :

أ- ارتفاع المخرجات مع انخفاض المدخلات

ب- ارتفاع المدخلات بنسبة أل من ارتفاع المخرجات

ج- زيادة المخرجات مع بقاء المدخلات ثابتة

د- انخفاض المدخلات بنسبة أكبر من انخفاض المخرجات

٢٣- من معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة :

- أ- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه
- ب- الاسلوب الديمقراطي في الاداره والذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات
- ج- حداثة موضوع ادارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية
- د- عدم استعجال الفوائد التي يمكن ان تحققها المنظمه جراء تطبيق ادارة الجودة الشاملة

٢٤- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الانتاج ، وهي :

- أ- تعتبر " عملية القياس " احد المصادر التي يمكن ان تؤدي لوجود اختلافات في الانتاج
- ب- لا تستطيع الممنظمه انتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- ج- تتصف الاختلافات العامه بعدم امكانية توقعها ، ويكون العملية خارج السيطرة عند حدوث الاختلافات
- د- تشير الانحرافات الى الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية

٢٥- احدى ادوات الضبط الاحصائي للجوده التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة والتي لاتكون كافية من ناحية احصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة ، هي :

- أ- تحليل باريتو
- ب- خريطة المتابعة
- ج- قائمة المراجعة
- د- شكل الانتشار

٢٦- واحدة من العبارات التالية لاتتطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد ادوات الضبط الاحصائي للجوده

- أ- ينبغي اشراك المعنيين بالخريطة في وضع الرموز المستخدمة في تلك الخريطة
- ب- تهدف هذه الخريطة لتوحيد طرق العمل وتحديد مشاريع التحسينات المستمرة
- ج- يشير رمز الدائرة ضمن هذه الخريطة الى قرار
- د- يشير رمز المثلث ضمن هذه الدائرة الى عملية تخزين

٢٧- يستخدم المدى ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات ، عن طريق :

- أ- إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة
- ب- قسمة مجموع القيم على عددها
- ج- إضافة ثلاث انحرافات معياريه الى الوسط الحسابي للمجتمع
- د- طرح ثلاث انحرافات معياريه من الوسط الحسابي للمجتمع

٢٨- يشير $\bar{P}$ ضمن خرائط الرقابة الإحصائية إلى :

أ- الوسط الحسابي للوحدات التالفة

ب- قيمة ثابتة

ج- الوسط الحسابي للمدى

د- الوسط الحسابي للعينة

٢٩- إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام 1951 ، والتي تمنح سنويا للمنظمات الأكثر نجاحا والوحدات العاملة فيها والتي تمتد كذلك لإنجازات الافراد ، هي :

أ- جائزة مالكوم بالدرج الوطنية للجودة

ب- الجائزة الأوروبية للجودة

ج- جائزة ديمنج

د- جائزة التميز الوطنية للجودة

٣٠- من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة :

أ- نتائج الأداء الرئيسة

ب- الشراكة والموارد

ج- النتائج المتعلقة بالمجتمع

د- النتائج المتعلقة بالأفراد

٣١- أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الأساسية ، مثل السرعة بالنسبة للآلة ، هو :

أ- الاستجابة

ب- المطابقة

ج- الأداء

د- المظهر

٣٢- أحد ابرز العلماء والباحثين في مجال ادارة الجودة الشاملة الذي اشار بضرورة توفر المناخ المناسب للابداع واحداث التغيير في ثقافة المنظمة والذي ركز على الدور الكبير للإدارة الوسطى في قيادة الجودة ، هو :

- أ- فيليب كروسبي
- ب-كاورو ايشيكاوا
- ج- ادوارد ديكنج
- د- جوزيف جوران

٣٣- تتمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة بمرحلة :

- أ- ضبط الجودة
- ب- تأكيد الجودة
- ج- الفحص
- د- إدارة الجودة الشاملة

٣٤- من سمات ادارة الجودة الشاملة مقارنة بالادارة التقليدية :

- أ- التحسين وقت الحاجة
- ب- الخبرة ضيقة وتعتمد على الفرد
- ج- التركيز على جني الارباح
- د- التركيز على المنتج والعمليات

٣٥- واحدة من التالي لاتنطبق على مجلس الجودة في المنظمات ، وهي :

- أ- يجتمع المجلس على الاقل مره كل ستة أشهر
- ب- يقوم المجلس بالمصادقة على تكفلة الجودة ومراقبتها باستمرار
- ج- يتولى المجلس إنشاء فرق الجودة وتقييم النتائج
- د- يقوم المجلس بمراقبة أنظمة المكافآت المادية والحوافز المعنوية

٣٦- من أنواع التغيير حسب وقت التنفيذ :

- أ- التغيير السريع
- ب- التغيير الجزئي
- ج- التغيير العشوائي
- د- التغيير المخطط

٣٧- يتم اختيار الاستراتيجية الملائمة للتغير ضمن مراحل عملية التغير ، وذلك في المرحلة :

أ- الثانية

ب- الثالثة

ج- الرابعة

د- الخامسة

٣٨- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغير في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

أ- يعتبر الاسلوب الديمقراطي في الادارة اكثر ملائمة من الاسلوب الديكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

ب- يتطلب تطبيق ادارة الجودة الشاملة احداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة

ج- يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع ادارة الجودة الشاملة

د- يفترض الناجح لادارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الاداء الاساسيه

٣٩- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكواه ، وهي :

أ- ينصب التركيز في ادارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي

ب- اذا كان اداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك راضي

ج- ان عدم وجود شكاي من العملاء لايعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا لديهم

د- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية

٤٠- العميل الذي يهدف للحصول على مزايا إضافية من تقديم شكواه ، ولايمكن هدفه الرئيس بحل الشكوى ، هو :

أ- العميل دائم الشكوى

ب- العميل المستغل

ج- العميل الحليم (الصامت)

د- العميل الموضوعي

٤١- إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء " Cano Model والتي يتوقع وجودها في المنتج ، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها ، كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل ، وهي :

أ- متطلبات الاداء

ب- متطلبات الانجاز

ج- المتطلبات الاساسيه

د- المتطلبات الجاذبه

٤٢ - يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة / هيكل المصفوفة (QFD) بـ :

- أ- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل
- ب- تبويب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية
- ج- أولويات متطلبات العميل
- د- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

٤٣ - تتمثل المرحلة الثانية ضمن إجراءات معالجة الشكاوي بـ :

- أ- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه
- ب- إجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوي
- ج- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
- د- غربة الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها

٤٤ - ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

- أ- اختيار المورد على أساس السعر الأقل
- ب- التأكيد على الوقاية بدلاً من العلاج
- ج- التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط
- د- تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية

٤٥ - من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحويل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- أ- وجود التزام لدى الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها
- ب- عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف
- ج- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد والمؤسسين
- د- اقتناع القائد بضرورة مشاركة المؤسسين

٤٦ - واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى الإدارة ملتزمة تجاه الجودة ، وهي :

- أ- تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب
- ب- تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects
- ج- عدم التوسع في تشكيل تشكيل فرق العمل
- د- ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الانظمة في المنظمه

٤٧- احدى عمليات الادارة الاستراتيجية التي تعكس تصور الادارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل ، والتي ينبغي مشاركة أصحاب المصلحة عند اعدادها وفقاً لمنهجية ادارة الجودة الشاملة ، هي :

أ- تحديد الاهداف الرئيسي

ب- تحديد الاستراتيجيات المناسبة

ج- رسالة المنظمة

د- الرؤيا القيادية

٤٨- احدى الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمة للوصول الى اهدافها، والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق، هي :

أ- استراتيجيات التركيز

ب- استراتيجيات الاستقرار

ج-الاستراتيجيات الدفاعية

د- الاستراتيجيات الهجومية

٤٩- من اهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال ادارة الجودة التي تتضمن معلومات عن تكاليف الجودة الخفية في ظل السعي لتطوير العمليات داخل المنظمة ، إضافة لإجراء المقارنات المرجعية ، هي استراتيجية :

أ- تولي الادارة العليا ضبط الجودة

ب- تدريب الجودة المكثف

ج- تحسين الجودة

د- التركيز على العملاء

٥٠- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة ، وهي :

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

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

ج- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الاستراتيجية العامة لها

د- ضرورة إبلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير والمواصفات لتصميم المنتج