

حل أسئلة مقرر (إدارة الجودة) الفصل الأول لعام ١٤٣٨ هـ للدكتور / جهاد عفانة - نموذج D

١- تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل التغيير ب :

أ - تنفيذ التغيير

ب - اختيار الاستراتيجية الملائمة

ج - تخطيط برامج التغيير

د - تحديد المشاكل الحقيقية.

٢- واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير :

أ - دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير

ب - استخدام التهديد بالعقاب الذي قد تلجأ له الإدارة في نهاية الامر

ج - اشراك القوى المعوقة للتغيير

د - عدم اعلام الموظفين مسبقا بالتغيير المنوي اجراؤه

٣- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة :

أ - لا يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة احداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة

ب - لا يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة

ج - يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملاءمة من الديكتاتوري عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

د - يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية

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

أ - تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق استخداماً ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل

ب - يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المنتجة

ج - اذا كان أداء المنتج اقل من توقعات العميل يكون العميل بذلك غير راضي

د - يهدف (العميل الحليم) للحصول على مزايا إضافية من شكواه ولا يكمن هدفه الرئيس بحل الشكوى

٥- يتم اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة ضمن إجراءات معالجة الشكاوي في المرحلة :

أ - الثانية

ب - الثالثة

ج - الرابعة

د - الخامسة

٦- تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانو لرضل العملاء بكونها :

أ - متوقعة من قبل العميل

ب - غير معبر عنها من قبل العميل

ج - الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل

د - عدم الوفاء بهذه المتطلبات سيشعر العميل بعدم الرضا

٧- نظام يتعلق بتحويل متطلبات العميل الحالية والمتوقعة الى مواصفات تلائم المنظمة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج

بدءا من تصميم المنتج الى توزيعه واستخدامه من قبل العميل مفهوم يشير الى :

أ - انتشار وظيفة الجودة (QFD)

ب - نموذج كانو لرضا العملاء

ج - الضبط الاحصائي للجودة

د - اندماج العاملين

٨- يتمثل النمط القيادي الذي يجب اتباعه في إدارة الجودة الشاملة وفقا لنظرية الشبكة الإدارية التي تعود للباحثان بليك

وموتون بنمط :

أ - القيادة الاجتماعية

ب - القيادة المتسلطة

ج - القيادة المعتدلة.

د - قيادة الفريق

٩- من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن إدارة الجودة الشاملة :

أ - عدم اختيار الموردين على أساس السعر الأقل فقط

ب - إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي

ج - التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

د - اثبات الالتزام نحو الجودة كشعارات وليس كممارسات

١٠- من اهم المحددات او الصعوبات امام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

أ - التزام الإدارة العليا في المنظمة بالشعارات التي ترفعها

ب - زيادة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين

ج - اتجاهات المرؤوسين وميولهم

د - وضوح مهام العمل وواجباته

١١- من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :

أ - تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب

- ب - التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر
- ج - البعد عن فلسفة العيوب الصفرية
- د - عدم التوسع في تشكيل فرق العمل

١٢- إحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي يتم من خلالها توقع الفرص واحتمالات حدوثها تمهيدا لوضع الخطط الكفيلة باستغلالها ، وكذا توقع التهديدات الكامنة من أجل الاستعداد لمواجهتها :

أ - تحليل البيئة

- ب - تنفيذ الاستراتيجيات
- ج - الرؤية القيادية
- د - رسالة المنظمة

١٣- إحدى الاستراتيجيات الرئيسة على مستوى المنظمة والتي تقوم على الاهتمام بفئة محددة من العملاء استنادا إلى معايير تصانيف معينة هي :

أ - استراتيجية الاستقرار

- ب - استراتيجية التركيز
- ج - استراتيجية قيادة التكلفة
- د - الاستراتيجية الدفاعية

١٤- أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة والتي تستلزم القيام بتمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة فضلا عن إيجاد سياسات مكتوبة للجودة هي :

أ - التركيز على العملاء

ب - تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

- ج - الضبط الإحصائي للجودة
- د - تدريب الجودة المكثف

١٥- ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها :

أ - استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية

ب - منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين

- ج - استخدام الحوافز المادية دون المعنوية
- د - تجنب منح علاوة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

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

أ - الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة

ب - عدم ربط الأداء بالحوافز

ج - مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين

د - تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالاعمال الموكلة اليهم

١٧- تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة ب :

أ - تصميم البرنامج التدريبي

ب - تأسيس المنظمة التدريبية

ج - التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

د - - تحديد الاحتياجات التدريبية

١٨- واحدة من النقاط التالية لا تندرج ضمن اشكال الشراكة بين المنظمة والمورد :

أ - مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج

ب - مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات

ج - مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة

د - اقتصار اجتماعات التحسين المستمر على موظفي إدارة الإنتاج في المنظمة

١٩- استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في الوقت المناسب لبدء استخدام هذه المواد في العملية الإنتاجية بالشكل

الذي يؤدي الى تخفيض تكاليف التخزين ، مفهوم يشير الى :

أ - الشراكة مع الموردين

ب - نظام تقييم الموردين

ج - نظام الشراء في التوقيت (JIT)

د - المقارنة المرجعية (البينية)

٢٠- تشير المصالح المتبادلة كأحد العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء الى :

أ - المركز المالي للمورد

ب - العلاقات الشخصية

ج - عدد الموردين

د - كون المورد عميل بنفس الوقت

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

أ - زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

ب - تدفق المواد بدون صفوف انتظار

ج - يستغرق وصول المواد من مخازن المنظمة وقت طويل بغية الدقة الأكبر

د - شراء كميات كبيرة وبأسعار اقل بغض النظر عن المسافة

٢٢- من امثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة :

أ - الكفالة

ب - فحص العمليات

ج - التدريب

د - إعادة العمل

٢٣- احدى أنواع تكاليف الفشل الداخلية التي تشير الى تكاليف العمالة والمواد التي تحمل على المنتجات المعيبة التي لا يمكن

إصلاحها بطريقة عادية هي :

أ - تحليل الفشل

ب - إعادة الفحص

ج- العادم / الخردة

د - المردودات

٢٤- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي :

أ - يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية

ب - أشار جوزيف جوران بان الجودة الأعلى تؤدي لتخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح

ج - تؤدي تكاليف الجودة المستترة (المخفية) لعدم وصول الإدارة الى الاستخدام الأمثل للموارد

د - يقود تقطع جداول الإنتاج الى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

٢٥- واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي وهي :

أ - تشير الدالة لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج ابعد عن الوزن المثالي

ب- تشير الدالة لكون الجودة تؤثر على المجتمع اما بشكل عوائد او خسائر يعاني منها المجتمع

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

د - تشير الدالة الى ان زيادة حجم التدنذب حول الهدف يؤدي الى تحسين الجودة

٢٦- تشير العملية نفذ (ACT) ضمن مدخل التحسين المستمر للجودة (PDCA) إلى:

- أ- قياس النتائج وتقييمها.
- ب- تنفيذ الخطة وتطبيق التغيير في نطاق محدود.
- ج- تقديم الخطط اللازمة لتحسين الجودة بعد تحديد المشكلة وجمع البيانات الضرورية وتحليلها.
- د- اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة.

٢٧- إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تبدأ بتحديد العملاء الخارجيين والتعرف على احتياجاتهم ، والتي

تتضمن تطوير خصائص المنتج وتحديد العمليات اللازمة للإنتاج ، هي:

أ- التحسين.

ب- التخطيط.

ج- إفحص.

د- رقابة الجودة.

٢٨- تمثل المرحلة الرابعة ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ:

أ- تحديد النطاق.

ب- تنفيذ التغيير.

ج- تحليل العمليات الحالية.

د- وضع تصور للعمليات المستقبلية.

٢٩- تبدأ عملية إجراء المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ:

أ- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها.

ب- إقرار نطاق المقارنة.

ج- اختيار موضوع المقارنة.

د- تكوين فريق عمل لأداء المهمة.

٣٠- واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط للبرنامج التدريبي ضمن أنشطة التحسين المستمر،

وهي:

أ- وجود دافع لدى المتدرب.

ب- تهديش الفروق الفردية بين قدرات المتدربين.

ج- إحاطة المتدربين علماً بمدى التقدم الذي تحقق أثناء التنفيذ.

د- تشجيع المشاركة في التحليل والعرض أثناء الدورة التدريبية.

٣١- من خصائص " مستوى منفذو التحسينات " ضمن مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة:

- أ- تصل إليه المنظمة بعد مضي (عشر سنوات فأكثر) من ممارسة تحسينات الجودة.
- ب- حداثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة (٣ سنوات فأقل).
- ج- وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (٣-٥) سنوات عادة ، مع استخدام الأساليب الإحصائية.
- د- تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥-٨) سنوات من ممارسة تحسينات الجودة مع الإهتمام بتغيير الثقافة.

٣٢- من خصائص المنظمات ضمن " مستوى المترددون " لتبني إدارة الجودة الشاملة:

- أ- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط.
- ب- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر.
- ج- عدم قبول مفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل عدد من المديرين.
- د- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب.

٣٣- واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ، وهي:

- أ- العمل على توفر قاعدة بيانات عن العملاء.
- ب- وجود نظام للقياس.
- ج- التركيز على العمل الفردي.
- د- اتباع النمط القيادي القائم على المشاركة وتفويض الصلاحيات.

٣٤- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي:

- أ- يتم بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة في مرحلة الإعداد ضمن مراحل التطبيق.
- ب- يتم الاكتفاء بالرقابة اللاحقة دون المرحلية في مرحلة الرقابة والتقويم ضمن مراحل التطبيق.
- ج- تستدعي الإدارة المديرين و الموردين لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في المرحلة المتقدمة للتطبيق.
- د- تتمثل مرحلة التخطيط بإرساء حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة ضمن مراحل التطبيق.

٣٥- تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- أ- يخضع إنتاجها لمعدلات إحلال منخفضة.
- ب- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية.
- ج- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام صغيرة متميزة.
- د- يقل إنتاجها من حيث جودة الأداء عن إنتاج المنظمات الأخرى.

٣٦- تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:

- أ- قيمة أو كمية المدخلات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات الفعلية
- ب- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة.
- ج- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة.
- د- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة.

٣٧- بإفتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من 9000 إلى 7700 \$ وأن قيمة المخرجات قد زادت من 15000 إلى 18500 \$ فإن الإنتاجية:

أ- 1.67

ب- 2.40

ج- 2.06

د- 0.42

٣٨- من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

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

ب- وجود انسجام بين أعضاء فريق العمل.

ج- التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملون وخلق العمل.

د- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه.

٣٩- إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض البيانات ظاهرة يتم تتبعها لفترة معينة والتي يمكن من خلالها التأكد من الاستمرارية وثبات القراءات للظاهرة ومعرفة الاختلافات والتنبيه بالظاهرة ، هي :

أ- تحليل باريتو.

ب- شكل الانتشار.

ج- خريطة المتابعة.

د- خريطة السبب والأثر.

٤٠- واحدة من التالي لا تنطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة هي:

أ- يرمز شكل الدائرة ضمن الخريطة للنشاط أو عملية.

ب- يرمز شكل المثلث ضمن الخريطة لاتخاذ القرار.

ج- تهدف هذه الخريطة لتوحيد طرق العمل وتحديد مشاريع التحسينات المستمرة.

د- ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة.

٤١- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج ، وهي:

أ- يعتبر " اختلاف طرق القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.

ب- تتصف الاختلافات الخاصة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوثها.

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

د- لا يفترض تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات.

٤٢- يشير الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

أ- الوسط الحسابي للعينة.

ب- المدى.

ج- الحدى الأعلى للرقابة.

د- الحدى الأدنى للرقابة.

٤٣- يشير A2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

أ- قيمة ثابتة.

ب- الوسط الحسابي للعينة.

ج- الوسط الحسابي لمتوسطات العينات.

د- نسبة الوحدات التالفة.

٤٤- احدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجاً للتميز يحتوى على تسعة معايير رئيسية مصنفة في مجموعتين

رئيسيتين هما (عناصر المساعدة ، والنتائج) هي:

أ- الجائزة الأوروبية للجودة.

ب- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة.

ج- جائزة دينمج.

د- جائزة التميز الوطنية للجودة.

٤٥- تتمثل المرحلة الأخيرة لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بـ:

أ- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة.

ب- إرسال التقارير كتغذية عكسية للمنظمات المشاركة بالجائزة.

ج- المراجعة المستقلة على أساس فردي.

د- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية.

٤٦- " ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسية والصيانة لتلبية احتياجات العملية ورغباته " أحد تعريفات

الجودة الذي يعود إلى :

أ- كورن N,Chorn .

ب- فيجنباوم A.V Feignbaum.

ج- جوزيف جوران Joseph Juran .

د- المواصفة الدولية ISO 9000:2000

٤٧- أحد أبعاد الجودة الذي يشير إلى الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة ، أو معايير الصناعة ، هو:

أ- الاعتمادية.

ب- الصلاحية.

ج- المطابقة.

د- المظهر.

٤٨- إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي إنصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكد من كون تصميم المنتج يتم وفقاً للمواصفات المحددة ، هي مرحلة:

أ- الفحص.

ب- إدارة الجودة الشاملة.

ج- تأكيد الجودة.

د- ضبط الجودة.

٤٩- أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي بُنيت فلسفته على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئ الأربعة عشر ، والذي يُلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة هو:

أ- كاورو ايشيكافا Kora Ishikawa

ب- جوزيف جوران Joseph Juran

ج- فيليب كروسي Philip Grosby

د- إدوارد دينمغ W.Edward Deming

٥٠- من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

أ- التركيز على جنبي الأرباح.

ب- الرقابة اللصيقة.

ج- مرونة السياسات والإجراءات.

د- التحسين وقت الحاجة.

لاتنسونا من خالص دعائكم