

1. إحدى الاستراتيجيات بالظروف الخارجية
- (a) استراتيجيات إدارية
(b) استراتيجيات إنتاجية
(c) الاستراتيجية اليومية
(d) الاستراتيجية العامة
2. إحدى عمليات الإدارة المستقبل، والتي يتم
- (a) تحديد الاستراتيجية
(b) الرقابة والتقييم
(c) الرؤية القيادية
(d) رسالة المنظمة
3. أحد أهم الاستراتيجيات وتوزيع المسؤولية
- (a) التركيز على الأهداف
(b) تولي الإدارة ضبط الجودة
(c) الضبط الإجمالي للجودة
(d) تدريب الجود ككثف
4. تتمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن
- (a) الحاجات الاجتماعية
(b) الحاجات النفسية
(c) حاجات التماسك والاحترام
(d) حاجات الأمان
5. من الاعتبارات التي ينبغي أن تتوفر في الحوافز
- (a) استخدام الحوافز المعنوية بشكل أكبر من الحوافز المادية
(b) تجنب منح جوائز سنوية لكافة العاملين على نتائج المنظمة
(c) تجنب منح الجوائز لمستحقيها أمام العاملين
(d) تجنب منح الجوائز لمستحقيها أمام العاملين
6. "أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي قريباً والتصاقاً بأهداف المنظمة بما يعزز الشعور بالانتماء والالتزام" - مفهوم
- (a) الدوافع
(b) تمكين العامل
(c) اندماج العامل
(d) إنتشار وظيفة الجودة (QFD)
7. إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة التي تتضمن
- (a) تأسيس المنظمة التدريبية
(b) تنفيذ البرنامج التدريبي
(c) التحضير للمادة التدريبية
(d) تصميم البرنامج التدريبي

8.

واحدة من العبارات

(a) من الضروري

(b) تفضل المنظمة

(c) لا تؤخذ

(d) تفضل المنظمات الشخصية

لجنة خاطئة حول العوامل التي تؤثر في اختيار مصدر الشراء :
تتعلق على المركز المالي للمورد عند تحديد مصدر الشراء
تتعلق مع المورد الذي يقدم تسهيلات أكثر في الدفع
تتعلق العائلات الشخصية بعين الاعتبار عند اختيار المورد في ظل إدارة الجودة

9.

من الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت (JIT):

(a) شراء كميات قليلة وبعدد شحنات أكبر

(b) تجميد أكبر جزء من رأس المال في المخزون

(c) يستغرق وصول الشحنات وقت أطول بدرجة الدقة

(d) زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

شراء كميات قليلة وبعدد شحنات أكبر
تجميد أكبر جزء من رأس المال في المخزون
يستغرق وصول الشحنات وقت أطول بدرجة الدقة
زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

10.

واحدة من التالي ليست

(a) إجراء الصيانة

(b) إجراء الفحوصات

(c) قرب مكان

(d) تأخير مواعيد

في نظام الشراء في التوقيت (JIT) وهي

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

إجراء الصيانة
إجراء الفحوصات
قرب مكان
تأخير مواعيد

11.

من أمثلة تكاليف

(a) شكاوي العملاء

(b) التدريب

(c) إعادة العمل

(d) المردودات

شكاوي العملاء
التدريب
إعادة العمل
المردودات

12.

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة : وهي:

(a) يهدف الحيويد السداسي Six Sigma لقياس مدى انحراف الإنتاج عن القيمة المثلى لتحسين الجودة

(b) يقود تخزين المواد الفائضة عن الحاجة إلى تكاليف جودة مستترة تدل على عدم كفاءة الإدارة

(c) أشار فيليب كروسبي Philip Crosby بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتقليل الأرباح

(d) يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

يهدف الحيويد السداسي Six Sigma لقياس مدى انحراف الإنتاج عن القيمة المثلى لتحسين الجودة
يقود تخزين المواد الفائضة عن الحاجة إلى تكاليف جودة مستترة تدل على عدم كفاءة الإدارة
أشار فيليب كروسبي Philip Crosby بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتقليل الأرباح
يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

13.

واحدة من العبارات التالية ليست

(a) إظهار أهمية الأنشطة المتعلقة بالجودة أمام الإدارة بالتعبير عنها كارقام

(b) توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة

(c) تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى في المنظمة

(d) وضع أسس للموازنات التقديرية

إظهار أهمية الأنشطة المتعلقة بالجودة أمام الإدارة بالتعبير عنها كارقام
توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة
تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى في المنظمة
وضع أسس للموازنات التقديرية

14.

من سمات دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi:

- (a) تشير الدالة لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما ابتعد عن الوزن المثالي
- (b) تشير الدالة بأن تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل التكلفة وتحسين الجودة
- (c) أشار تاجوتشي بأن التصميم الجيد للمنتج والعمليات يؤدي من احتمالية ظهور انحرافات في المنتج
- (d) اقتصر اهتمام تاجوتشي على البيئة الداخلية لقياس المنتج من وجهة نظر العملاء

إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال تحسين المستمر، والتي تُعني التحسين وتطبيقها في المجالات الأخرى في المنظمة، هي:

(a) خطط

(b) نفذ

(c) افعل

(d) افحص

- أو دمج مجموعة من العمليات معاً - نقاط للتحسين تدرج تحت إدارة
16. "اقتراح عمليات جديدة" مراحل الطريقة العدا
(a) استطلاع التغيير
(b) تحديد النطاق
(c) وضع تصور
(d) تحليل العمليات الحالية
17. تتمثل المرحلة الثالثة للمقارنة المرجعية باعتبارها
(a) إقرار نطاق المقارنة
(b) تكوين فريق عمل لأداء المهمة
(c) جمع المعلومات الضرورية ودراساتها وتحليلها
(d) إقرار نقاط القوة والقدرة لدى المنظمات الأخرى
18. واحدة من التالي أنشطة التحسين المستمر، وهي:
(a) مراعاة الفروق الفردية بين قدرات المتدربين
(b) استخدام المساعدات السمعية والبصرية حيث أمكن
(c) عدم إحاطة المتدربين بمدى التقدم الذي تحقق أثناء
(d) تشجيع أسلوب المشاركة في التحليل والعرض أثناء
19. تتكون ثلاثية جوران Juran Trilogy كأحد الطرق
(a) التحسين - رقابة الجودة - التخطيط
(b) التخطيط - التحسين - رقابة الجودة
(c) التخطيط - رقابة الجودة - التحسين
(d) رقابة الجودة - التخطيط - التحسين
20. من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق
(a) وجود نظام للقياس
(b) إبعاد تدخل الإدارة العليا في المنظمة
(c) تقليص مساحة المشاركة للعاملين وعدم تفويض
(d) التركيز على العمل الفردي
21. إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة والذي
(a) سنوات من التطبيق
(b) المستوى العا
(c) مستوى مستخدمي الأدوات
(d) مستوى منفذ التحسينات
22. من خصائص المنظمات ضمن مستوى "مستخدمو" لتبني إدارة الجودة الشاملة
(a) فرق العمل صورية، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
(b) إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين
(c) اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة
(d) تركيز الإدارة على حل المشاكل الحالية أكثر من مشاكل المستقبلية
23. واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي
(a) يتم تشكيل مجلس الجودة في مرحلة الإعداد ضمن
(b) تستدعي الإدارة المورد والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في المرحلة
(c) تتضمن مرحلة التخطيط إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة
(d) تشمل مرحلة الرقابة والتقييم إجراء رقابة مرحلية إضافة إلى رقابة بعدية لاحقة

24. إحدى طرق توصيف مواصفات المواد المشتراة التي تتضمن أداء الأداء للصفة هي:
- (a) مواصفات المواصفات
 - (b) المواصفات المواصفات
 - (c) العلامات التجارية
 - (d) التدرج

25. تستخرج الفعالية من خلال قسمة:
- (a) المخرجات الفعالية على الموارد المستخدمة
 - (b) قيمة أو كمية المخرجات الفعالية على قيمة أو كمية المدخلات الفعالية
 - (c) قيمة أو كمية المخرجات الفعالية على قيمة أو كمية مخرجات المتوقعة
 - (d) الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

26. بافتراض أن مخارج إحدى المنظمات زادت من 14000 إلى 17200\$, وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 0 إلى 7400\$, فإن الإنتاجية ست:

- (a) 2.00
- (b) 1.63
- (c) 0.43
- (d) 2.32

27. من أفضل أساليب تحسين الإنتاجية الذي يحقق نتائج أفضل بتكلفة أقل، والذي يمكن استخدامه في ظل تطبيق المنظمة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة:

- (a) زيادة المخرجات مع بقاء المدخلات ثابتة
- (b) انخفاض المدخلات بنسبة أكبر من انخفاض المدخلات
- (c) ارتفاع المخرجات مع انخفاض المدخلات
- (d) ارتفاع المدخلات بنسبة أقل من ارتفاع المخرج

28. من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- (a) الاعتقاد لدى بعض العاملين بعدم حاجتهم للتدريب
- (b) سرعة إيصال المعلومات عن الانجازات التي يحققها الأفراد العاملين والفرق
- (c) كون موضوع إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات الثانوية القديمة في مجال الأعمال
- (d) عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

29. إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تهدف توضيح الصورة أمام العاملين وتوحيد طرق العمل، وتحديد أماكن التحسينات، وذلك رموز متفق عليها بين:

- (a) شكل الانتشار
- (b) خريطة السبب والنتيجة
- (c) خريطة تدفق العمليات
- (d) قائمة المراءات

30. أداة الضبط الإحصائي للجودة التي تشير لأولوية المشكلات وأسبابها لمساعدة الإدارة في التركيز على:

- (a) خريطة المتابعة
- (b) تحليل باريتو
- (c) قائمة المراءات
- (d) شكل الانتشار

للضبط الإحصائي للجودة،
رافات معيارية من الوسط الحسابي
ضمن خريطة الرقابة على المتور
دى
عدم وجود اختلافات بينها وفقاً لـ
كوتها:

لغات الفنية وحدود المواصفة
بأية
جمع إلى الصنف

31. الفروقات بين الـ
(a) الاختلافات
(b) اختلافات عام
(c) اختلاف طرق القياس
(d) الانحرافات

32. واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خرائط الرقابة
يستخرج الحد الأعلى للرقابة رياضياً بطرح ثلاث
بشير المدى للفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة في الـ
(b)
يشير D3 إلى قيمة ثابتة ضمن خريطة الرقابة ع
(c)
التمثل في الوسط الحسابي لعينتين لا يعني بالضر
(d)

33. تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية
(a) لا يخضع إنتاجها للعامل التقني
(b) لا يحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
(c) يقل إنتاجها من حيث جودة الأداء عن إنتاج المنظمة
(d) تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية يصعب اكت

34. إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تهدف لتعزيز
الاهتمام بالجودة والتميز في العمل، وتبادل الخبرات
(a) الجائزة الأوروبية للجودة
(b) جائزة التميز الوطنية للجودة
(c) جائزة ديمنج
(d) جائزة مالكوم بالدريج الوطنية

35. واحدة من التالي لـ، من مسميات عناصر التقييم
(a) تأكيد الجودة
(b) تطوير المؤ
(c) التعليم والنه
(d) السياسات

36. أحد أبعاد الجودة يشير إلى متوسط الوقت الذي
ثبات الأداء بمرور
(a) الاعتمادية
(b) الصلاحية
(c) المطابقة
(d) الاستجابة

37. إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة الـ
للمواصفات الفنية الموضوعية، فالخطأ قد حصل فعلاً
انصب التركيز فيها على
ن العمل على منعه، هي
(a) إدارة الجودة الشاملة
(b) الفحص
(c) ضبط الجودة
(d) تأكيد الجودة

38. من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة الـ
(a) التحسين وقت الحاجة
(b) التركيز على جني الأرباح
(c) الرقابة اللصيقة
(d) اندماج الموظفين

39.

أحد أبرز العلماء

معارف العاملين

(a) كاورو ايشيكاوا

(b) فيليب كروس

(c) جوزيف جوردن

(d) إدوارد ديمينج

40.

واحدة من التالي ليست من ضمن المبادئ التي

ديمينج W. Edward Deming، وهي:

(a) الاعتماد على الفحص الكلي

(b) تشجيع التعلم والتطوير الذاتي

(c) تجنب تحديد أهداف رقمية للعاملين

(d) الاهتمام بالتدريب لتحسين الجودة

41.

أحد أنواع التغيير الذي يتم تنفيذه في عدة ظروف كان يكون التغيير جزئياً، أو عكساً، أو نقلياً:

(a) التغيير البطيء

(b) التغيير العشوائي

(c) التغيير السريع

(d) التغيير الشامل

42.

تبدأ عملية التغيير بـ:

(a) تحديد المشاكل الحقيقية

(b) اختيار الاستراتيجية المناسبة

(c) تشخيص الوضع الحالي

(d) تخطيط برنامج التغيير

43.

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

(a) ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الاستقلالية عند تطبيق إدارتها

(b) يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة

(c) يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة

(d) يؤدي إعادة تصميم العمليات وفقاً لمتطلبات الجودة لتحقيق تحسينات جوهرية في مع

44.

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

(a) إن عدم وجر

(b) يتصف "الع

(c) يعتبر "مشار

(d) يُقصد بالعمل

45.

يتم الاتصال بالـ

لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه ضمن إجراءات معال

المرحلة:

(a) الثانية

(b) الثالثة

(c) الرابعة

(d) الخامسة

ملاءمة "Cano Model" يكون

46. تتصف المتطلبات الأساسية ضمن "نموذج كاتو لرضاء

(a) تحتاج للتعبير بها من قبل العميل

(b) غير متوقعة قبل العميل

(c) عدم الوفاء بهذه المتطلبات لن يشعر العميل بعدم الرضا

(d) الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل

وهي: (QFD)

47. واحدة من التالي ليست من فوائد انتشار وظيفة الجودة

(a) زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج

(b) زيادة الحصة السوقية للمنظمة

(c) تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع

(d) تعميق تفهم العاملين نحو المنظمة

الجودة لها في القيادة الناجحة ضمن إدارة

48. واحدة من التالي من الخصائص التي ينبغي

الشاملة، وهي:

(a) إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الداخلي والخارجي

(b) عدم النظر للخدمة على أنها فرص للتعلم

(c) عدم اختيار المدين على أساس السعر الأقل فقط

(d) التأكيد على الوفاء بدلاً من العلاج

49. إحدى نظريات القيادة التي حددت بعدين لسلوك القائد (الاهتمام بالعاملين، والاهتمام بالعمل والتي أشارت بأن قيادة الفريق هو النمط القيادي الواجب اتباعه في إدارة الجودة الشاملة، هي

(a) نظرية السمات

(b) النظرية الموقفية لفيدلر

(c) نموذج القيادة الجديدة لهنري سمرز

(d) نظرية الشبكة الإدارية لبيلك وموتون

من المرتكزات التي ينبغي تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:

(a) الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

(b) البعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects

(c) التزام قصير الأجل بإزاء التحسين المستمر

(d) التوسع في تشكيل فرق العمل