

حل اسئلة (إدارة الجودة) الفصل الدراسي الثاني عام ١٤٣٨

١- احدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول الى اهدافها والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فروع جديدة والابتكارات وتقديم منتجات جديدة هي :

- استراتيجيات الاستقرار
- استراتيجيات قيادة التكلفة
- الاستراتيجيات الهجومية
- الاستراتيجيات الدفاعية

٢- احدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي تعكس تصوير الإدارة العليا لنا ستكون عليه المنظمة في المستقبل والتي ينبغي مشاركة اصحاب المصلحة عند اعدادها وفقا لمنهجية ادارة الجودة هي :

- تحديد الاستراتيجية المناسبة
- الرقابة والتقديم
- الرؤية القيادية
- رسالة المنظمة

٣- احد اهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تستلزم وجود سياسات مكتوبه للجودة وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق اهداف الجودة هي :

- التركيز على العملاء
- تولي الاداره العليا ضبط الجودة
- الضبط الاحصائي للجوده
- تدريب الجوده المكثف

٤- تتمثل الحاجه الثانيه وفقا لاولويات الاشباع ضمن نظرية ابراهام ماسلو للحاجات الانسانيه :

- الحاجات الاجتماعيه
- الحاجات الفسيولوجيه
- حاجات التقدير والاحترام
- حاجات الامن

٥- من الاعتبارات التي ينبغي ان تتوفر في الحوافز الماديه ضمن فلسفة ادارة الجوده الشامله :

- استخدام الحوافز المعنويه بشكل اكبر من الحوافز الماديه
- توقيت دفع الحوافز الماديه
- تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على اساس نتائج المنظمه
- تجنب منح الحوافز لمستحقها امام العاملين

٦- اداة لترسيخ مساهمه العاملين في كل النواحي الاداريه بالمنظمه بحيث يكون قريبا والتصاقا باهداف المنظمه بما يعزز الشعور

بالمملكه النفسيه لديهم " مفهوم يشمل :

- الدوافع

- تمكين العاملين

- اندماج العاملين

- انتشار وظيفة الجوده QFD

٧- احدى مراحل عملية التدريب في الجوده التي تتضمن تحديد مسئولية الاشراف على ... وتطلب قيام المديرين بالتاكيد من كون

مرؤسهم مؤهلين ويمتلكون المهارات الكافيه :

- تأسيس المنظمه التدريبيه

- تنفيذ البرنامج التدريبي

- التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز الماده التدريبيه

- تصميم البرنامج التدريبي

٨- واحد من العبارات التاليه خاطئه حول العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء وهي :

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

- تفضل المنظمات التعامل مع المورد الذي يقدم تسهيلات اكثر في الدفع

- لا تؤخذ العلاقات الشخصيه بعين الاعتبار عند اختيار الموردين في ظل ادارة الجوده الشامله

- تفضل المنظمات التعامل مع صغار الموردين بحكم المرونه النسبيه عند الحاجه لكميات اكبر

٩- من الفوائد الناجمه عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT :

- شراء كميات قليله وبعده شحنات اكبر

- تجميد اكبر جزء من راس المال في المخزون

- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل بغية الدقه الاكبر

- زيادة المساحه المخصصه للانتاج والعمليات

١٠- واحده من التالي ليست الشروط التي ينبغي توفيرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT وهي :

- اجراء الصيانه الدوريه لالات واجهزة المورد للتقيد بتوريد الكميات المطلوبه

- اجراء الفحوصات اللازمه المتفق عليها قبل عملية التسليم لتاكيد من جودة المواد المسلمه للمنظمه

- قرب مكان مخازن المورد من مصنع المورد

- تاخير مواعيد التسليم من قبل المورد لزيادة وقت انتظار وصول المواد

١١- من امثله تكاليف الوقايه ضمن تكاليف الجوده :

- شكاوي العملاء

- التدريب

- اعاده العمل

- المردودات

١٢- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجوده وهي :

- يهدف الجيود السداسي Six Sigma لقياس مدى انحراف الانتاج عن القيمه المثلى لتحسين الجوده
- يقود تخزين المةاد الفائضه عن الحاجه الى تكاليف جوده مستترة تدل على عدم كفاءة الانظمه
- اشار فيليب كروسبي Philip Crosby بان الجوده الاعلى تؤدي الى تخفيض التكلفه وتحقيق الارباح
- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجوده على تكلفه العادم واعادة العمل

١٣- واحدة من العبارات التاليه ليست من اهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجوده وتحليلها وهي :

- اظهار اهمية الانشطه المتعلقه بالجوده امام الادارة بالتعبير عنها كارقام
- توفير معلومات عن التكلفه لاهداف تتعلق بانظمه الحوافز في المنظمه
- تجنب عمل مقارنه مع الدوائر الاخرى في المنظمه

- وضع اسس للموازنات التقديرية

١٤- من سمات دالة خسارة الجوده لجينيتش تاجوتشي : Genichi Taguchi

- تشير الداله لكون الخساره تقل كداله تربيعيه كلما كان الانتاج ابعد عن الوزن المثالي

- تشير الداله بان تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى تقليل التكلفه وتحسين الجوده

- اشار تاجوتشي بان التصميم الجيد للمنتج والعمليات يزيد من احتمال ظهور انحرافات في الجوده

- اقتصر اهتمام تاجوتشي على البيئه الداخليه لقياس جوده المنتج من وجهه نظر العملاء الداخليين

١٥- احدى مراحل دورة PDCA Cycle في مجال التحسين المستمر والتي تعني اعتمادية التحسين وتطبيقها على المجالات الاخرى في

المنظمه عند بلوغ نتائج ناجحه هي :

- خطط

- نفذ

- افعل

- افحص

١٦- اقتراح عمليات جديده او دمج مجموعه من العمليات معا , نقاط لتحسين تنرج تحت احدى مراحل الطريقه العلميه

لتحسين المستمر وهي :

- استطلاع التغيرات او التحقق منها

- تحديد النطاق

- وضع تصور للعمليات المستقبليه

- تحليل العمليات الحاليه

١٧- تتمثل المرحله الثالثه للمقارنه المرجعيه باعتبارها احد الانشطه الداعمه لتحسين المستمر ب:

- اقرار نطاق المقارنه

- تكوين فريق عمل لاداء المهمه

- جمع المعلومات الضروريه ودراستها وتحليلها

- اقرار نقاط الضعف والقوه لدى المنظمات الاخرى الداخله ضمن نطاق المقارنه

- ١٨ - واحده من التالي ليست من الامور التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط للبرنامج التدريبي ضمن أنشطة التحسين المستمر وهي :
- مراعاة الفروق الفرديه بين قدرات المتدربين
 - استخدام المساعدات السمعيه والبصريه حيث امكن
 - عدم احاطة المتدربين بمدى التقدم الذي تحقق اثناء التنفيذ لزيادة درجة الحرص لديهم
 - تشجيع اسلوب المشاركة في التحليل والعرض اثناء الدورة التدريبيه
- ١٩ - تتكون ثلاثيه جوران Juran Trilogy كأحد الطرق لتحسين المستمر من:
- التحسين - رقابة الجوده - التخطيط
 - التخطيط - التحسين - رقابة الجوده
 - التخطيط - رقابة الجوده - التحسين
 - رقابة الجوده - التخطيط - التحسين
- ٢٠ - من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية ادارة الجوده الشامله :
- وجود نظام للقياس
 - ابعاد تدخل الادارة العليا في المنظمه
 - تقليص مساحة المشاركه للعاملين وعدم تفويض الصلاحيات لتجنب التخبط في العمل
 - التركيز على العمل الفردي
- ٢١ - احدى مستويات تبني ادارة الجوده الشامله والذي تصل اليه المنظمات بعد مضي اكثر من 10 سنوات من التطبيق بحيث تعتبر ادارة الجوده الشامله اسلوب حياه لادارة كافة الاعمال :
- المستوى العالمي
 - مستوى مستخدمو الادوات
 - مستوى منفذو التحسينات
 - مستوى رابحو الجوائز
- ٢٢ - من خصائص المنظمات ضمن مستوى " مستخدمو الادوات " لتبني ادارة الجوده الشامله :
- فرق العمل صوريه وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
 - اجراء المقارنات المرجعيه فيما يتعلق بانشطة التحسين
 - اتباع ساسة منع الاخطاء والتشدد فيما بدرجه كبيره
 - تركيز الاداره على حل المشاكل الحاليه اكثر من المشاكل المستقبليه
- ٢٣ - واحده من العبارات التاليه خاطئه حول مراحل تطبيق ادارة الجوده الشامله وهي :
- يتم تشكيل مجلس الجوده في مرحله الاعداد ضمن مراحل التنفيذ
 - تستدعي الاداره الموردن والعلماء لاطلاعهم على التغيير الايجابي في المرحله المتقدمه
 - تتضمن مرحله التخطيط ايجاد ثقافه تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجوده
 - تشمل مرحله الرقابه والتقويم اجراء رقابه مرحليه اضافاه الى رقابه بعديه لاحقه

٢٤- احدى طرق توصيف المواد المشتراه التي تتضمن توصيف الاداء للصنف هي :

- مواصفات شكلية

- المواصفات الخاصه

- العلامات التجاربه

- التدرج

٢٥- تستخرج الفعاليه من خلال قسمة :

- المخرجات الفعليه على الموارد المستخدمه

- قيمة او كمية المخرجات الفعليه على قيمة او كمية المدخلات الفعليه

- قيمة او كمية المخرجات الفعليه على قيمة او كمية المخرجات المتوقعه

- الموارد المستخدمه على الموارد المخططه

٢٦- بافتراض ان مخرجات احدى المنظمات زادت من ١٤٠٠ الى ١٧٢٠٠\$ وان قيمة المدخلات قد انخفضت من ٨٦٠٠ الى ٧٤٠٠\$ فان الإنتاجية :

- ٢.٠٠

- ١.٦٣

- ٠.٤٣

- ٢.٣٢

٢٧- من افضل أساليب تحسين الإنتاجية الذي يحقق نتائج افضل بتكلفة اقل والذي يمكن بلوغه في ظل تطبيق لمنهجية إدارة الجودة الشاملة :

- زيادة المخرجات مع بقاء المدخلات ثابتة

- انخفاض المدخلات بنسبة اكبر من انخفاض المخرجات

- ارتفاع المخرجات مع انخفاض المدخلات

- ارتفاع المدخلات بنسبة اقل من ارتفاع المخرجات

٢٨- من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- الاعتقاد لدى بعض العاملين بعدم حاجتهم للتدريب

- سرعة إيصال المعلومات ن الإنجازات التي يحققها الافراد العاملين والفرق

- كون موضوع إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات الثانوية القديمة في مجال الاعمال

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

٢٩- احدى أدوات الضبط الاحصائي للجودة التي تهدف توضيح الصورة امام العاملين الجدد وتوحيد طرق العمل وتحديد أماكن التحسينات وذلك عبر رموز متفق عليها بين المعنيين :

- شكل الانتشار
- خريطة السبب والاثر
- خريطة تدفق العمليات
- قائمة المراجعة

٣٠- أداة الضبط الاحصائي للجودة التي تشير لاولوية حل المشكلات وفقا لقاعدة ٢٠٪ ، ٨٠٪ لحل المشكلات وسببها مساعدة الإدارة في التركيز على المشكلات ذات الأهمية النسبية الأكبر :

- خريطة المتابعة
- تحليل باريتو
- قائمة المراجعة
- شكل الانتشار

٣١- الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعة - مفهوم يشير الى :

- الاختلافات الإحصائية
- اختلافات عامة ترجع الى الصدفة
- اختلاف طرق القياس
- الانحرافات

٣٢- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول حول خرائط الرقابة كاداة الضبط الاحصائي للجودة وهي :

- يستخرج الحد الأعلى للرقابة رياضيا بطرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- يشير المدى للفرق بين اكبر قيمة واقل قيمة في العينة ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات
- يشير D3 الى قيمة ثابتة ضمن خريطة الرقابة على المدى
- التماثل في الوسط الحسابي لعينتين لا يُعني بالضرورة عدم وجود اختلافات بينها وفقا لخريطة المدى

٣٣- تتصف المنظمات التي تلجا للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

- لا يخضع انتاجها للعامل التقني
- تحدد مستويات انتاجها في احجام كبيرة
- يقل انتاجها من حيث جودة الأداء عن انتاج المنظمات الأخرى
- تعتمد في انتاجها على مواصفات سرية يصعب اكتشافها ومقارنتها

٣٤- احدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تهدف لتعزيز التنافسية بين المنظمات الامريكية وتشدد الاهتمام بالجودة والتميز بالعمل وتبادل الخبرات والتي تأسست في الولايات الامريكية :

- الجائزة الاوربية
- جائزة التميز الوطنية
- جائزة ديمينج
- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية

٣٥- واحدة من التالي ليست من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمينج :

- تأكيد الجودة
- تطوير الموارد البشرية
- التعليم والنشر
- السياسات

٣٦- احد ابعاد الجودة الذي يشير الى متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل ، بمدى ثبات الأداء مع مرور الوقت :

- الاعتمادية
- الصلاحية
- المطابقة
- الاستجابة

٣٧- احدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي انصب التركيز فيها على مطابقة المنتج للمواصفات لفنية الموضوعه الخطا قد يصل فعلا دون العمل على منعه هي مرحلة :

- إدارة الجودة الشاملة
- الفحص
- ضبط الجودة
- تأكيد الجودة

٣٨- من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

- التحسين وقت الحاجة
- التركيز على جني الأرباح
- الرقابة اللصيقة
- اندماج الموظفين

٣٩- احد ابرز العلماء والباحثين يزمجال إدارة الجودة الشاملة التي أشار بأهمية لتدريب في زيادة معارف لعاملين وتحسين مهاراتهم الذي يعتبر بمثابة الاب الروحي هو :

- كاروو ابشيكوا

- فيليب كروسي

- جوزيف جوران

- ادوارد ديمينج

٤٠- واحدة من التالي ليست من ضمن المبادئ التي ينبغي ان تلتزم بها المنظمة وفقا لفلسفة ادوارد ديمينج هي :

- الاعتماد على الفحص الكلي

- تشجيع التعلم. التطور الذاتي

- تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين

- الاهتمام بالتدريب لتحسين الجودة

٤١- حد أنواع التغيير الذي يتم تنفيذه في عدة ظروف كأن يكون التغيير جزئيا او عندما يكون اثر الموظفين بالتغيير المنوي اجراؤه بسيطا :

- التغيير البطيء

- التغيير العشوائي

- التغيير السريع

- التغيير الشامل

٤٢ - تبدأ عملية التغيير بمرحلة :

- تحديد المشاكل الحقيقية

- اختيار الاستراتيجية الملائمة

- تشخيص الوضع الحالي

- تخطيط برنامج التغيير

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

- ينبغي ان يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة بزيادة مساحة الاستقلالية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- يتناسب الهيكل لتنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة

- يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة

- يؤدي إعادة تصميم العمليات وفقا لمتطلبات الجودة لتحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء

٤٤- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكواه هي :

- عدم وجود شكاي من العملاء لايعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا لديهم
- تصف العميل المستغل بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الاعذار
- يعتبر مشاركة العميل ضمن رق الجودة احد أساليب الاستماع لصوت العميل
- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية

٤٥ - يتم الاتصال بالعميل لابلغاه بحل الشكوى المقدمة منه ضمن إجراءات معالجة الشكاوي :

- الثانية
- الثالثة
- الرابعة
- الخامسة

٤٦ - تتصف المتطلبات الأساسية ضمن نموذج كانو لرضا العملاء بكونها :

- تحتاج للتعبير عنها من قبل العميل
- غير متوقعة من قبل العميل
- عدم الوفاء بهذه المتطلبات لن يشعر العميل بعدم الرضا
- الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل

٤٧ - واحدة من التالي ليست من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD) وهي :

- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج
- زيادة الحصة السوقية للمنظمة
- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع
- تعميق توجه العاملين نحو المنظمة

٤٨- واحدة من التالي ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن إدارة الجودة الشاملة وهي :

- إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الداخلي والخارجي
- عدم النظر للمشاكل على انها فرص للتعلم
- عدم اختيار الموردين على أساس السعر الأقل فقط
- التأكيد على الوقاية بدل العلاج

٤٩ - احدى نظريات القيادة التي حددت بعدد من لسلوك القائد (الاهتمام بالعاملين ، والاهتمام بالعمل) ، والتي اشارت بان قيادة الفريق هو النمط القيادي الواجب اتباعه في ارة الجودة الشاملة وهي :

- نظرية السمات
- النظرية الموقفية لفيدلر
- نموذج القيادة الجديدة لهنري سمز
- نظرية الشبكة الادارية لبيلك وموتون

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

- الحفاظ على الطرق القديمة للاشراف والتدريب وعدم تغييرها
- البعد عن فلسفة العيوب الصفرية
- التزام قصير الاجل إزاء التحسين المستمر
- التوسع في تشكيل فرق العمل

إعداد

Helm لمياء