



الرقم الجامعي:

الاسم:

اختر الإجابة الصحيحة (عدد الأسئلة ٧٠ سؤال)

- 1- استطاعت شركة ارمسترونج ان تبني جذور وقيم الجودة في الشركة من خلال قواعد التشغيل التالية:
- أ. الاعتماد على المركزية
ب. تخصيص فعال للموارد
ج. تفعيل فرق العمل
د. تقديم الخدمة بتوازن وعدالة لأصحاب المصالح
- 2- يتفق معظم المدبرون على ان السبب الرئيسي لمتابعة الجودة هو:
- أ. إرضاء العميل
ب. التخلص من الفاقد
ج. فعالية الإنتاج
د. سرعة التسليم
- 3- الاداة التي تعمل على جمع عدد كبير من الافكار والآراء والحقائق المرتبطة بمشكلة او مجال هي:
- أ. طريقة العلاقات المتداخلة
ب. طريقة تحليل البيانات
ج. طريقة كاي جي
د. طريقة قرار العملية
- 4- من أدوار قيادة الجودة ما يلي عدا:
- أ. صياغة الرؤية
ب. تبني القيم والالتزام بها
ج. قيادة جهود التحسين
د. الاخذ برأي العملاء
- 5- يجب ان تكون واضحة، ومثيرة للعاملين في التنظيم وترتبط باحتياجات العملاء:
- أ. الرسالة
ب. الأهداف
ج. الرؤية
د. العملية
- 6- يشمل معظم تعريفات القيادة مجموعة من السلوكيات منها على سبيل المثال:
- أ. بانها الادارة التي تراعي مواردها
ب. الطريق الى تكاملية العمليات
ج. اجراءات تحقيق جودة العمليات
د. تفعيل تنمية وتدريب العاملين
- 7- التالية هي معايير جائزة الجودة الوطنية لمالكولم بالدريج التي تعتمد بقوة على فلسفة القيادة، عدا واحدة:
- أ. التركيز على العميل
ب. تحفيز قوة العمل
ج. الاهتمام بالتنظيم الغير الرسمي
د. ان تكون نموذج اعلى للسلوك
- 8- التقويم الشخصي الناتج من الاعلان او العلامة التجارية يعني:
- أ. المطابقة
ب. الاداء
ج. الجودة المدركة
د. الاعتمادية

ميما

٩- فيما يخص نظرية أدوار المديرين التي طورها هنري منتزبرغ، يتمثل دور القائد في الأدوار القرارية بأنه:

أ. الموجة المبادر ج. الناشر د. الرئيس الصوري

١٠- فيما يخص الابعاد الأكثر أهمية لجودة الخدمة، فإن تنفيذ الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى تعني:

أ- الاتساق ج- الكمال د- الدقة د- الاداء

١١- تشترك العديد من الطرق المختلفة للجودة الشاملة بالعناصر الأساسية التالية، ما عدا واحدة:

أ- التحسين المستمر والتعلم ج- القيادة والتخطيط الاستراتيجي

١٢- تسمى طريقة عمل الفريق في مجموعات العمل عبر الخطوط الوظيفية بالطريقة:

أ- الأفقية ب- الشراكة بين التنظيمات ج- الرأسية د- فريق المتابعة

١٣- بنيت فلسفة ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الآتية الخاصة بالجودة:

أ- تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح ج- اعتماد السعر الأقل في شراء المواد

١٤- تقوم فكرة ثلاثية الجودة لـ جوران على:

أ- تخطيط - تصميم - إنتاج ج- تخطيط - مراقبة - تحسين

١5- يختص ISO 9004 في:

أ- الأساسيات ومعجم المصطلحات ج- المتطلبات

١6- يعتبر التحسين بنسبة أكثر من ٥٠% هو:

أ- التحسين للتخلص من الفاقد ب- إعادة تطوير الأنشطة

ج- التحسين من خلال السمكرة د- إعادة تصميم العملية

ميما

١7- فيما يخص أدوات تخطيط الجودة فإن المفهوم الشامل الذي يقدم وسيلة لترجمة متطلبات العميل الى متطلبات التقنية المناسبة لكل مرحلة لتطوير المنتج، يمثل:

أ- نشر وظيفة الجودة ج- أدوات التخطيط والإدارة

١8- يتمثل دور القائد في الأدوار المعلوماتية حسب نظرية هنري منتزبرغ بأنه هو:

أ- الموجة ب- المبادر ج- الناشر د- المفاوض

١9- فيما يتعلق بـ أدوات التحسين المستمر فإن الاداة التي تعمل على تحديد الاولوية لأنواع مصادر المشاكل هي:

أ- المدرج التكراري ج- خرائط المراقبة د- مدرج بارينو د- خرائط التدفق

20- الترتيب الصحيح لمراحل دورة ديمنج :

- أ- خطط، ادرس الموضوع ، اعمل، اتخذ اجراء
- ب- خطط، ادرس الموضوع، اتخذ اجراء ، اعمل
- ج- خطط، اعمل، اتخذ اجراء، ادرس الموضوع
- د- خطط، اعمل ، ادرس الموضوع ، اتخذ اجراء ✓

21- من الاليات التي تشجع على الابتكار والابداع:

- أ- الجودة التي يقودها العميل ✓
- ب- التركيز على مدخلات العملية
- ج- التركيز على متطلبات العمليات
- د- ب + ج

22- من القواعد الحاكمة لأساسيات علاقات العميل مع المورد:

- أ- ادراك الاهمية التنظيمية للموردين
- ب- تصميم وتطوير الموردين للمنتجات
- ج- ادراك الاهمية الاستراتيجية للعملاء والموردين ✓
- د- التركيز على اساليب التوريد

ميما

23- تطورت اهمية العملاء مع مرور السنوات من النظرة للعميل كمشتري لزيادة الربحية الى النظرة للعميل ك:

- أ- شريك ✓
- ب- منافع
- ج- مفاوض
- د- كمستقبل للمنتج

24- تعتبر مجموعات التركيز من اكثر الطرق شيوعا في:

- أ- المحافظة على الحصة السوقية
- ب- جمع المعلومات عن العملاء ✓
- ج- التواصل مع الموردين
- د- تعظيم الربحية

25 - من اكثر الطرق فعالية للتخلص من العوائق بين الاقسام عند تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمات هي:

- أ- تقليل الهرمية
- ب- التركيز على العمليات
- ج- اللجان الدائمة
- د- أ + ب ✓

26- حسب راي ديمنج و جوران فان الغالبية العظمى لمشاكل الجودة هي:

- أ- تلك التي ترافق عمليات الموردين
- ب- تلك الناتجة عن التصميم السيء
- ج- تلك التي ترافق العمليات ✓
- د- التي تأتي من ضعف كفاءات المنظمة

27- عند تصميم تنظيم يتسم بالمرونة فان هذا يعني:

- أ- ان يكون لديه القدرة على التواصل مع العملاء
- ب- ان يكون لديه القدرة على التعامل متطلبات الجودة المتغيرة
- ج- ان يكون لديه القدرة على اجراء تغييرات في العمليات
- د- ان يكون لديه القدرة على سرعة التكيف مع المتغيرات ✓

28- فيما يخص نظرية المواقف الهيكلية فان هيكل التنظيم الميكانيكي يتسم بانه:

- أ- يعمل بتنسيق غير رسمي
- ب- يعمل بطريقة لامركزية
- ج- يتصف بكثرة القواعد ✓
- د- يعمل في نظم عمل سهلة

29- تعتبر القيادة مهمة جدا بالنسبة للجودة للأسباب التالية ما عدا:

- أ- يبني القادة الخطط والاهداف للتنظيم
- ب- تساعد القيادة على تشكيل ثقافة التنظيم
- ج- القادة هم الذين يمثلون المنظمة لدى المنظمات الاخرى ✓
- د- القادة هم الذين يقومون بتخصيص وتوزيع الموارد

30- عندما يتخذ مدير شركة ما في اليابان بعدم اجراء فحص للمواد الاولية التي تم شرائها من احد الشركات المحلية، فان قرار مدير الشركة مبني على ان:

- ✓ أ- المورد لديه التزام بالمواصفات والمعايير
- ب- نوعية المواد الاولية لا تحتاج لإجراء الفحص
- ج- تكلفة الفحص عالية جدا قياسا مع النتائج
- د- وجود اتفاقية مع المورد تنص على ان يتحمل تكاليف المواد المعيبة

31- من معايير فعالية الفريق:

- أ- زيادة رضا الفريق
- ب- تحقيق قائد افضل للمنظمة
- ج- تقليل اخطاء الفريق

✓ د- تقوم بتحسين اداء الجودة

32- يعتبر تقوية وتعزيز السلوكيات والاحتفال بالإنجاز من ممارسات:

- أ- العمل الجماعي
- ✓ ب- التحسين المستمر
- ج- تحسين الاختراق
- د- التعلم التنظيمي

33- تعتبر الثقافة عامل مؤثر في سلوك العاملين في المنظمة ويرجع قوة هذا التأثير الى:

- ✓ أ- استخدامها على نطاق واسع
- ب- استخدامها في مواقف محددة
- ج- استخدامها ناتج عن تفكير واصرار
- د- استخدامها يؤثر في تفعيل هيكله التكاليف

ميما

34- من الاخطاء الاكثر تكرارا في تنفيذ استراتيجيات الجودة:

- ✓ أ- تناول التدريب بصورة غير مناسبة
- ب- اعتماد التركيز على أنشطة العمليات
- ج- استمرار مشاركة العاملين
- د- اعتبار الجودة الشاملة كثقافة

35- خلصت احدي دراسات الحاصلين على جائزة بالدريج بان ادارة المنظمة هي محرك فعال لقيادة أنشطة للجودة ومن هذه الأنشطة:

- أ- التخطيط الاستراتيجي للجودة
- ب- ادارة المعرفة المهنية
- ج- تحديد العلامات المميزة

✓ د- أ + ج

36- يشمل عملية التقويم الذاتي لتنفيذ استراتيجيات الجودة ما يلي، عدا واحدة:

- أ- مشاركة العاملين
- ب- تحسين الجودة
- ✓ ج- تصميم العملية والمنتج
- د- معلومات السوق

37- حددت دراسات الحاصلين على جائزة بالدريج بان افضل الممارسات لاستراتيجية الجودة الشاملة هي:

- ✓ أ- تبسيط العملية
- ب- ادارة المعرفة
- ج- الهندسة المتزامنة
- د- القدرات الابتكارية

38- أي من الآتي ليس من الأخطاء الشائعة في تنفيذ استراتيجيات الجودة:

أ- ينظر الى الجودة الشاملة على انها برنامج

ب- يتم تنفيذ عملية الجودة بدون التركيز على العميل

✓ ج- اتباع منهج الادارة العلمية ومنهج خصائص الوظيفة

د- عدم التزام الادارة العليا بشكل فعلي وشخصي بالجودة

39- من الأسس التي ركزت عليها منشأة سوليكترون لنظام قيادة الشركة:

✓ أ- تحسين الجودة في عمليات التصنيع

ب- تدريب العاملين على إدارة الجودة

ج- اشراك الموردين في عمليات الجودة

د- تبني ثقافة تنظيمية جديدة

40- استطاعت شركة ارمسترونج ان تبني قيم الجودة في الشركة من خلال:

✓ أ- احترام كرامة الانسان وحقوقه

ب- دعم الأفكار الابداعية

ج- اللياقة مع العملاء

د- تصنيف العملاء حسب ولائهم

ميما

41- فيما يخص نظرية القيادة التحويلية، فإن ابعاد القيادة الاساسية تتشمل في:

أ- التدوير الوظيفي

✓ أ- التحفيز الايحاتي

ج- الاعمال الادارية

د- فعالية الاهداف

42- استنتجت الدراسات في جامعة ولاية اوهايو الى ان الكثير من السلوكيات المصاحبة للقيادة الفعالة يتلخص في بعدين هما:

أ- الإداري والتنظيمي

✓ أ- الاعتراري والتنظيمي

ج- الاعتراري والإداري

د- السلوكي والمعنوي

43- فيما يخص نظرية القيادة التحويلية والتي يمكن مقارنتها مع طريقة الجودة الشاملة فإن تشجيع التابعين التساؤل الافتراضي والتعرف على الافكار والطرق الجديدة وتبني وجهات نظر جديدة هو:

✓ أ- التنبيه الفكري

ب- التأثير المثالي

ج- التحفيز الايحاتي

د- اعتبار الفردية

44- المفهوم الذي يفيد بان للشركة المقدرة على تحقيق تفوق في السوق على منافسيها في المدى البعيد هو:

أ- الكفاءات التنافسية

✓ أ- الميزة التنافسية

ج- جودة التصميم

د- الانتاجية العالية

45- يمكن للشركة ان تحقق الميزة التنافسية من خلال العناصر التالية:

أ- استراتيجية التمييز.

ب- تميز العاملين في الشركة

ج- استراتيجية صوت العميل

أ + ب



46- أي من الآتي ليس من الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق التكاليف المنخفضة:

أ. الابتكارات الجديدة في تصميم المنتج

ب. تقنية العملية التي تقلل تكاليف الإنتاج

✓ ج. التركيز على اقتراحات العميل

د. الكفاءات المكتسبة والتركيز على العمليات الإنتاجية الدقيقة

47- الشركة التي تجعل من التمييز مصدر للميزة التنافسية، فإن ذلك يعود إلى:

أ. صعوبة تخفيض التكلفة

✓ ب. صعوبة تقليد منتجاتها ونظامها

ج. الشمول المبكر للتصنيع

د. إنتاج محدود وحسب الطلب

48- يبني الكثير من المستهلكين قرارات شرائهم على القيمة والتي تعرف على أنها:

أ. التكلفة مقارنة بالتصميم

✓ ب. الجودة مقارنة بالسعر

ج. السعر مقارنة بالأداء

د. السعر مقارنة بالمظهر

49- التالية هي الأبعاد الرئيسية لاستراتيجية التمييز ما عدا:

أ. المنافسة في تصميم المنتج المتفوق

ب. المنافسة بالمرونة والتنوع

ج. المنافسة بالخدمة السريعة

✓ د. المنافسة بتقنية العملية

50- من الأبعاد التي يتأثر بها جودة تصميم المنتج:

أ. وقت التسليم

ب. المرونة

✓ ج. الأداء

د. سرعة الاستجابة

51- البعد الذي يعني، احتمال بقاء المنتج على قيد الحياة خلال فترة زمنية معينة هو:

أ. المتانة

✓ ب. الموثوقية

ج. المرونة

د. الأداء

52- المفهوم الذي يعني كمية استخدام المنتج قبل ان ينهار طبيعيا هو:

✓ أ. المتانة

ب. الموثوقية

ج. المرونة

د. الأداء

53- المفهوم الذي يطور فيه افراد الهندسة والإنتاج مع بعضهم البعض تصميمات المنتج التي تكون وظيفية وسهلة التصنيع معا مما يقلل فرص عيوب الجودة او الجودة الضعيفة هو:

أ. هندسة المنتج

✓ ب. الهندسة المتزامنة

ج. هندسة التصنيع

د. هندسة الميكاترونكا

54- التالية هي أساليب هندسة الجودة، ما عدا:

أ. تحليل القيمة

ب. مراجعات التصميم

ج. تصميم التجارب

✓ د. تحليل السوق

55- يقصد بسعة نظام الإنتاج للتكيف مع التغييرات في الظروف البيئية ومتطلبات العملية بـ:

أ. هندسة الجودة

✓ ب. المرونة

ج. المتانة

د. الموثوقية

مهما

56- تعتمد معايير جائزة الجودة الوطنية لمالكولم بالدريج بقوة على:

- أ. مشاركة العاملين
ج. رأي العملاء
د. الرقابة الذاتية

57- أي من الآتي ليس من الطرق التي يقود بها المديرون التحسين المستمر:

- أ. ان يكون نصرف القيادة مثل اعلى وقنوة
ب. مساعدة العاملين في عمل أولوية للعمليات التي يعملونها
ج. تشجع جهود التحسين وتشجيعها ومكافاة مجموعات الأداء الاستثنائي
د. اعتماد فرق الجودة التطوعية

58- يسمى احتساب الوقت من مرحلة التصميم والهندسة والمشتريات والتصنيع والاختبار والتغليف الى مرحلة الشحن بـ:

- أ. وقت تصميم المنتج
ب. وقت إنتاج المنتج
ج. وقت انتظار المنتج
د. وقت تطوير المنتج

59- تتكون عملية الإدارة الاستراتيجية للجودة من قسمين هما:

- أ. الصياغة والتخصيص
ب. التصميم والتنفيذ
ج. الصياغة والتنفيذ
د. التحليل والتقويم

60- من الطرق التي يمكن ان تحسن الجودة الشاملة عملية صياغة الاستراتيجية:

- أ. التركيز على عمل الفريق
ب. متابعة نسبة النمو
ج. تخفيض الوحدات المعيبة
د. التركيز على الموردين

61- تتكون استراتيجية الجودة الشاملة من العناصر التالية:

- أ. الاهتمام بالعملاء
ب. خطة للقياس
ج. مفهوم صوت العميل
د. ب + ج

62- من اسباب اتخاذ الشركات قرارا بتبني فلسفة الجودة الشاملة:

- أ. كفاءة فعل للتقنيات الحديثة
ب. بانها الطريقة المثلى في العمل
ج. بانها تمثل فرصة للتحسين
د. أ + ب

63- الادارات التي تلعب دورا في تنفيذ استراتيجية الجودة في المنظمة هي:

- أ. ادارة المشتريات
ب. ادارة قوة العمل
ج. ادارة البحث والتطوير
د. ادارة الرقابة

64- أي من الآتي ليس من الطرق التي يمكن ان تحسن الجودة الشاملة عملية صياغة الاستراتيجية:

أ. التركيز على الإدارة بالأهداف

ب. التفكير باحتياجات وتوقعات عملائها

ج. دعم شمول الجودة كجزء من الاستراتيجية الأساسية

د. التركيز على القياس والاداء في تحقيق الاهداف والغايات

65- تشمل العملية التنظيمية لتحويل المديرون في الإدارة الوسطى الى وكلاء تغيير:

أ. عقد ورشات عمل تدريبية

ب. تطوير مهارات العاملين التقنية

ج. مراجعة للقواعد الادارية

د. وضع قواعد جديدة لعملية التغيير التنظيمية

مهما

66- أي من الآتي ليس من تصنيفات معايير جائزة مالكوم بالدريج لنتائج امتياز الأداء ومقاييس الأداء عدا واحدة:

- أ. العميل
ب. الموارد البشرية
ج. الفعالية التنظيمية
د. العملية التنافسية ✓
- 67- تكون الشركات التي تركز على مراكز الأبحاث والتطوير غالباً رائدة في:

- أ. تدريب العاملين
ب. قيادة التكاليف
ج. تقنية المنتج ✓
د. سرعة وقت التسليم
- 68- في حال رغبة العاملين في إيجاد علاقات وثيقة مع الآخرين فإن ذلك مثال للحاجة:

- أ. للإنجاز التنظيمي ✓
ب. للانتماء للمجموعة
ج. للرضا الوظيفي
د. للتواصل الاجتماعي

ميما

69- أي من الآتي ليس من مصادر الميزة التنافسية:

أ. استراتيجية التكلفة المنخفضة

ب. استراتيجية التمييز

ج. استراتيجية المقارنة المرجعية ✓

د. استراتيجية تميز العاملين

70- فيما يخص أهمية التمكين وعلاقته بالجودة، فإن تمكين العاملين في المنظمة يقود إلى:

أ. تحسين مستمر - رضا وظيفي ✓

ب. تطوير منتج - تصميم جديد

ج. تكاليف منخفضة - تحسين مستمر

د. رضا وظيفي - تصميم جديد

مع التمنيات للجميع بالنجاح



اسم الطالب:

الرقم الجامعي:

الشعبة:

الرجاء اختيار الإجابة الصحيحة:

1. عندما يبدل كل جهد لضمان العيوب الصغرى وتقليل حجم المخزون ما بين العمليات فإن ذلك يعني:

تصميم منتج للاستفادة من ثمرات التلقائية

تصميم نظام للتصنيع يتابع ثابت من العمليات

ج. إنتاج محدود من الطرزات وحسب الطلب

د. الشمول لتبكر التصنيع في تصميم المنتج

2. تقليل عدد الاجزاء والغاء الخبثات وجعل الاجزاء متماثلة كلما كان ذلك ممكنا ونجيب الاجزاء القاسية واستخدام تصميمات لجميع الناحية الواحدة تسمى:

تصميم منتج للاستفادة من ثمرات التلقائية

ب. تصميم نظام للتصنيع يتابع ثابت من العمليات

ج. إنتاج محدود من الطرزات وحسب الطلب

د. الشمول لتبكر التصنيع في تصميم المنتج

3. على ماذا يركز الفندق اذا اراد ان يجذب العملاء الذين يريدون غرفا نظيفة ومرمجة وبأسعار غير مرتفعة:

ج. التركيز على قيادة السوق

د. التركيز على قيادة الانتاج

4. الشركة التي تجعل من التميز مصدر للميزة التنافسية، فإن ذلك يعود الى

صعوبة تخفيض التكلفة

ب. الشمول لتبكر التصنيع

5. يمارس رئيس الشركة هيكل سيملر المتمكين مع العاملين من خلال

للمشاركة في تنمية للمهارات

ج. للمشاركة في هيكل التكاليف

د. للمشاركة في التدريب للعاملين

6. التالية هي قواعد ادارة التغيير الى الجودة الشاملة التي تعمل لنجاح المنظمة، باستثناء:

أ. القيادة الفعالة

ب. استثناء وكلاء التغيير من للمشاركة

ج. تهيئة بيئة للمنظمة

د. شمول الافراد بالتغيير الفعال

7. في مرحلة البداية يجب ضبط الجهد لبدء تغيير ثقافة التنظيم المهنية على

أ. اتقان العمل من للمرة الاولى

ب. اعادة الهندسة

ج. بناء عمل الفريق

د. بناء الهيكل التنظيمي

ميما

8. يؤدي التحسين المستمر للطرق والعمليات وتبني التغيير الى:

أ. تحديد لعلامات التميز

ب. العمليات الابتاعية

9. واحدة مما يلي ليست من الخصائص التي يجب على مديري قيادة الجودة ان يطمحوا لها:

أ. قيادة جهود التحسين

ب. تبني قيم والالتزام بها

ج. صياغة الرؤية

د. تبنى قيم والالتزام بها

10. نظام العاملين لتأدية الاثياء التي يخطئوا انفسهم لا يستطيعوا تأديتها * هي من طرق قيادة

أ. قيادة الجودة

ب. تمكين

ج. تحسين المستمر

11. تصور مساعدة اعضاء التنظيم في عمل اولوية للعمليات التي يعملوا عليها من طرق قيادة

أ. تمكين

ب. تحسين المستمر

ج. حلقات الجودة

د. قيادة الجودة

12. هي من ادوار المدير الشخصية

أ. التفاوض

ب. التوجه

ج. حلقات الجودة

د. قيادة الجودة

13. الادوار التي يحاول المديريين من خلالها تحسين تنظيمهم عن طريق تعريف المشاكل، وتأسيس العمليات حلها هي:

أ. للمعلوماتية

ب. الشخصية

ج. القراراتية

د. الادائية

14. البعد الذي يعني جعل العاملين منظمين بما في ذلك تحديد الاهداف وتحديد اجراءات عمل منظمة في المنظمة هو بعد

أ. الاعتباري

ب. الاعتباري

ج. الإنساني

د. السلوكي

15. يشير.....تشجيع الناهيين التساؤل الافتراضي والتعرف على الافكار والطرق الجديدة وتبني وجهات نظر جديدة

أ. اعتبار الفردية

ب. فنائير لنثالي

ج. فنائير لنثالي

د. فنائير لنثالي

أ. اعتبار الفردية

ب. فنائير لنثالي

ج. فنائير لنثالي

د. فنائير لنثالي

أ. اعتبار الفردية

ب. فنائير لنثالي

ج. فنائير لنثالي

د. فنائير لنثالي

A

16. طوّر الدكتور هين مجموعة من القيم الأساسية يتم استخدامها في سلوك جميع العاملين منها مايلي باستثناء

- أ. للمسؤولية الاجتماعية
- ب. الشراكة مع الموردين
- ج. احترام الفرد

✓ التحدي لتقديم عائد معقول لحملة الاسهم

17. يمكن ان تحسن الجودة الشاملة عملية صياغة الاستراتيجية في المنظمة من خلال

- أ. رؤية للمنظمة

✓ انما يجرى للمنظمة على التفكير بالنسبة لاحتياجات وتوقعات عملائها

- ج. مبادئ للمنظمة

د. تتابع الاجراءات او البرامج التي تحقق الاهداف

18. من مكوناتها عنصر انما طريقة للتعلم من الشركات المتميزة هي استراتيجية

- أ. التميز

✓ الجودة الشاملة

ب. التعلم التنظيمي

د. التنوع

19. ينظر الكثيرون الى على انها عقبة مباشرة لتوفير البيئة الداعمة للجودة الشاملة

✓ الادارة الوسطى

ج. الادارة التنفيذية

ب. الادارة العليا

د. العاملين

20. من الصلاحيات التي يتم اعطاؤها لقوة العمل لتبني عملية الجودة

✓ الحق لهم في تحديد ما يجب عمله

ب. وضع رؤية امتياز مشتركة مرتبطة برضا العاملين والعملاء

ج. التدريب

د. وضع قواعد جديدة لعملية التطوير التنظيمية

21. تشير العبارة التالية * عدم التزام الادارة العليا بشكل فعلي وشخصي بالجودة الى :

أ. اسباب تنفيذ استراتيجيات الجودة

✓ اعطاء تنفيذ استراتيجيات الجودة

ج. اسباب الاهتمام بتطبيق استراتيجيات الجودة

د. اهداف تطبيق الجودة

22. هي لا تتبع الى الانشطة التي تقود الجودة:

أ. تحديد العلامات للميزة

✓ تبسيط العملية

ج. التخطيط الاستراتيجي للجودة

د. تطوير المنتج

ميما

23. يجب ان يشمل التقييم الذاتي لاستراتيجيات تنفيذ الجودة على

أ. التصميم الهندسي

ج. عدم مشاركة العاملين

د. الابداع

24. في حال رغبة العاملين في ايجاد علاقات وثيقة مع الاخرين فان ذلك مثال للحاجة القيادة الإدارية:

✓ للانتماء

ب. للتواصل

ج. للرضا الوظيفي

د. للإنجاز

25. إعطاء القوة لفرد معين بمعنى منح السلطة لفأدية كل ما يلزم لإرضاء العميل يعني:

أ. التعزيز

ج. التحفيز

ب. الانتماء

✓ التمكين

26. حسب نظرية خواص العمل فان العاملين يصبحوا أكثر تحفيزاً ورضاء بوظائفهم بسبب:

أ. ورشات العمل

ب. استقلالية العاملين

✓ تنوع للمهارة

د. تفعيل الاتصالات

27. تحسين العمليات والمنتجات والخدمات ومستوى الافراد بصورة مستمرة دون انقطاع هو:

أ. التدريب للتواصل

✓ التحسين المستمر

ب. اتباع الجودة الشاملة

د. للمقارنة للرجعية

28. يعتبر كل من الافضل في عوامل النجاح الرئيسية لتحويل الملكية الى قوة عمل

أ. التعلم والابتكار

ب. تنوع للمهارات

ج. التفويض

✓ التدريب والتميز

29. المفهوم الذي يعني بانه مجموعة من المعتقدات التي تشترك فيها العاملين في التنظيم:

أ. التغيير التنظيمي

✓ الثقافة التنظيمية

ب. الجودة التنظيمية

د. القواعد الادارية

30. التغيير الواسع لي مداه والتي تقوده القوى البيئية الداخلية منها والخارجية ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بمقدرة التنظيم على تحقيق أهدافه ويكون تأثيرها كبير على ثقافة المنظمة يعنى :-

أ. التغيير الاستراتيجي

ج. التغيير التكتيكي

د. التغيير العملياني

ب. التغيير التشغيلي

A

اختبار ادارة جودة لهائي - عن بعد

الالتزام لدعم الجودة الشاملة هي التي تركز على:

- أ. السياسات التنظيمية
ب. القائد على رأس المال
32. الدورة التي تركز على عمليات خطط-اعمل-المحص-التحل
الاجراء هي دورة:

- أ. بالنتج
ب. جوران
ج. نتج
د. كرسي
33. التغيير المتقطع والذي تنتج تحسيناتة من التفكير المبدع والابتكاري هو:

- أ. تحسين الاتصالات
ب. تحسين كايزن
34. أي من الآتي ليس من اساسيات إعادة التصميم:
أ. تقليل عدد للتداولات

- ب. إلغاء خطوات غير ضرورية
ج. تنفيذ العمليات على التوازي
35. من خطوات التغيير لثقافة الجودة حسب شركة امرهكان اكسويس ما يلي

- أ. المحافظة على البنية التحتية
ب. صياغة الرؤية
ج. انقاص للرتبات
د. تقليل العاملين
36. يعود عدم قدرة المنظمة على فهم التمكين وتنفيذه بطريقة صحيحة الى

- أ. عدم وجود سياسات مكتوبة للجودة
ب. يعطى التمكين بصورة اختيارية
ج. عدم وضوح للهام الادارية
د. ممارسة التمكين كتغذية راجعة

ميما

37. من الامثلة على التغيير الاستراتيجي:
أ. الاستحواد
ب. وضع خطوط استرشادية
ج. تطوير مقاييس لرضا العميل
د. تطوير قسم النظم

38. من الابعاد الرئيسية لاستراتيجية التميز ما يلي:
أ. المنافسة في تصميم المنتج للتفوق
ب. المنافسة بالجمود وعدم التنوع
ج. المنافسة بالخدمة البطيئة
د. المنافسة بتقنية العملية

39. المفهوم الذي يفيد بان للشركة المقتدرة على تحقيق تفوق في السوق على منافسيها في المدى البعيد هو:
أ. جودة التصميم
ب. الكفاءات التنافسية
ج. لئيرة التنافسية
د. الانتاجية العالية

40. السبب الرئيس لفشل مبادرات الجودة الشاملة في منظمات الاعمال
أ. عدم القيام بالتغيير التنظيمي
ب. فرضى عن الارباح
ج. التاجيه للمتلين
د. كفاءة الانتاج

41. يستخدم أسلوب لجمع الافكار والآراء من مجموعة تتكون من 6-8 اشخاص لديهم مشكلة حيث يتم تسجيل الاجابات وتجميعها حسب صلتها وعلاقتها ببعضها البعض.
أ. رسوم العلاقات لشبكات
ب. رسم للصفاة
ج. رسم العلة وطريقة كي جي K. G
د. رسم الشجرة

42. يندل المصطلح التالي " جودة بقودها السوق " الى
أ. انضل للممارسات في الجودة
ب. اعطاء تنفيذ استراتيجيات الجودة
ج. التقويم الذاتي لاستراتيجيات الجودة
د. أنشطة قيادة الجودة

43. هي من استراتيجيات نجاح تطبيق وممارسة الجودة
أ. عدم التركيز على التخطيط
ب. التزام الادارة العليا بشكل غير شخصي بالجودة
ج. ارضا العميل بشكل متكامل عبر الوظائف
د. تقليل مشاركة العاملين

44. تشمل العملية التنظيمية بمذف الغاء حدود الإدارة التقليدية مايلي:
أ. وضع رؤية امتياز مشتركة مرتبطة برضا العاملين والعملاء
ب. وضع قواعد جديدة لعملية التطوير التنظيمية
ج. منح تدفق للمعلومات
د. عدم تفويض الصلاحيات

45. من الطرق الواقعية التي يمكن ان تعبر عن التزام المتدبرين بالقيم المرتبطة بالجودة
أ. للمقدرة على التخيل
ب. التوجه بالعملاء
ج. للمكافآت للمال
د. ان يحضرو برامج الترشيب على جميع لوجه الجودة المختلفة بدلا من مجرد ارسال الاخرين

46. هي من طرق إعادة تصميم التنظيمات الجودة الأكثر فاعلية
أ. عدم التركيز على العمليات
ب. تمييز العملاء الخارجيين
ج. انتاج تنظيم مبني على فرق العمل
د. عدم الاعتماد على عمل اللجان

47. يمتاز هيكل التنظيم أنه (مركزي، والكثير من القواعد، و عمل صارمة، وتنسيق رسمي عبر الاقسام)
أ. الملكية كاتيكي
ب. غير الروتيني
ج. غير الرسمي
د. العضوي

ب. حل للمشاكل د. الانتاجية

55. من طرق تسوية التظيم للجودة الشاملة

✓ ب. منح تحسين العملية

✓ ج. ترويج لعمليات مغلقة وتسيب في ضياع الانشطة

ج. لا يحزل العاملين عن تولعات العملاء

د. لا يفصل وظيفة الجودة عن باقي وظائف التنظيم

56. هي من مقاييس الاداء التي تستخدم لتحسين الاداء المالي والتشغيلي واداء العميل

✓ ا. توضح قيم الجودة

✓ ج. تشجع للمشاركة

د. التوجه للعمود

57. التركيز القوي على تقليل وقت الدورة الانتاجية في كل عمليات الشركة هي من

✓ ا. الآليات التي تشجع على التحسين المستمر

ب. اساليب نشر الجودة

✓ ج. الآليات التي تشجع على الابتكار والابداع

د. اساليب الانتاج

58. يفصل المجموعة القليلة ذات الحيوية عن الكتلة غير النشطة

✓ ا. حلقات الجودة

ب. ضمان الجودة

✓ ج. خرائط الجودة

د. مديج باريتو

59. يقصد بها العملية التي يفحص بها الفريق الاسباب المحتملة للمشاكل لتعرف الحلول الممكنة

✓ ا. اختيار بدائل حل المشاكل

ب. تحديد للمشكلة

✓ ج. تخصيص العمل

د. تشخيص للمشكلة

60. يقصد به وهو ان تقوم الادارة باصدار تكليفات واضحة للمجموعة، وذلك بوصف بماذا يكون عليه الفريق وما الذي يتوقع من تادبه.

✓ ا. واجبات الفريق

✓ ج. مهمات الفريق

ب. أنشطة الفريق

د. امتياز الفريق

48. فرق مكونة من العاملين والمشرفين لجمع لتناول مشاكل الجودة والانتاجية التي تواجه العمل، او هي فرق مهام خاصة لها

✓ ا. فرق الادارة الذاتية

✓ ج. الانتاجية

✓ د. لجان لقيادة

49. هي فرق ادارة لقيادة التنظيم، وتوفر الانهاء، التركيز:

✓ ج. فرق متعددة الوظائف

✓ د. فرق العمل الطبيعي

50. تقوم فرق بتحديد مجموعة من المشاكل من البداية ويختاروا واحدة منها للعمل عليها

✓ ا. حل مشاكل الاقسام

ب. التخطيط

✓ ج. العارة للوظائف

د. الرقابة

51. يجب ان توفر الادارة إذا ارادت ان يكون فريق الجودة الشاملة جميعاً ما يلي

✓ ا. استجابة الادارة لأي اقتراح يقدمه الفريق بايجابية

ب. تخصيص العمل

✓ ج. الاتصالات

د. تسويق

52. تشير العبارة التالية " لانهم يعتقدوا ان الفرق سوف تختص بالمعلومات التي لا تتاح تقليدياً للأفراد الى :

✓ ا. خصائص الفرق الفردية

ب. الاسباب التي تستدعي الافراد ان يشاركوا في فرق العمل

✓ ج. الاسباب التي تستدعي الافراد ان يشاركوا في جماعه العمل

د. هي من معايير فاعلية الفريق

53. تقوم فلسفة القيادة في معايير بالنسج على :

✓ ا. التركيز على العاملين

ب. تحديد قيم واضحة وتولعات مرتفعة للعملاء

✓ ج. تبني القيم والالتزام بها.

د. قيادة جهود التحسين

54. الفرق التي ينتج عن استخدامها اجراءات عمل بسيطة وتصنيع ايسط هي فرق:

✓ ا. الادارة الذاتية

ب. العمل الطبيعي

مبينا

A

اختبار ادارة جودة لهقي - عن بعد

الخميس 1439-7-26 هـ



اسم الطالب :

الرقم الجامعي :

الشعبة

أختر الإجابة الصحيحة ، وضعها في النموذج المخصص لذلك (٧٠ سؤالاً) :

١٠- يختص ISO 9001 في:

- أ- الأساسيات ومعجم المصطلحات
ب- التركيز على المواصفات
ج- تحسين الأداء

متطلبات نظام إدارة الجودة

١١- فيما يخص أدوات تخطيط الجودة فإن المفهوم الشامل الذي يقدم وسيلة لترجمة متطلبات العميل إلى متطلبات التقنية المناسبة لكل مرحلة لتطوير المنتج يعود إلى:

نشر وظيفة الجودة

- ب- الهندسة المتزامنة
ج- أدوات التخطيط والإدارة
د- أدوات التحسين المستمر

١٢- تبدأ الخطوات الأساسية لبناء بيت الجودة بـ:

أ- تعريف السمات التقنية

ب- تعريف المنتجات المنافسة

تعريف خواص العميل

د- تعريف خواص المنتج

١٣- فيما يتعلق بـ أدوات التحسين المستمر فإن الاداة التي تعمل على تحديد الأولوية لأنواع ومصادر المشاكل هي:

أ- المدرج التكراري

ج- خرائط المراقبة

د- خرائط التدفق

١٤- الآليات التي تشجع على الابتكار والإبداع هي:

أ- طبيعة الطرق الإبداعية

ب- التركيز على مدخلات العملية

ج- التركيز على متطلبات العاملين

طبيعة المعايير غير المنظورة

١٥- من القواعد الحاكمة لأساسيات علاقات العميل مع المورد:

أ- ادراك الأهمية التنظيمية للموردين

ب- تصميم وتطوير الموردين للمنتجات

بناء علاقات مبنية على الثقة

د- تطوير علاقات طويلة الأمد

١٦- تطورت أهمية العملاء مع مرور السنوات من النظرة للعميل كمشتري لزيادة الربحية إلى النظرة للعميل كـ:

ب- منتج

د- كمشترك للمنتج

١٧- من أكثر الطرق فعالية للتخلص من العوائق بين الأقسام عند تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمات هي:

ب- التركيز على العمليات

ج- اللجان الدائمة

أ + ب

١- المنتج الذي يصعب معرفة احتياجات العميل له يصعب قياس نمط الاداء هو:

- أ- المنتج الصناعي
ب- السلعة
ج- السلع المعمرة
د- اداة التحسين المستمر التي تقيس على المحور الافقي قيمة المتغير بالحد الاعلى والادنى للرقابة هي:

أ- خرائط التدفق

ب- خريطة برنامج قرار العملية

ج- صفحات التأكد

د- خرائط المراقبة

٣- اعطاء العاملين السلطة لاتخاذ قرارات بناء على ما يشعروا انه صحيح يعني:

أ- التفويض

ب- تحمل المسؤولية

ج- التمكين

د- الاعتمادية

٤- يتفق معظم المديرين على ان السبب الرئيسي لمتابعة الجودة هو:

أ- إرضاء العميل

ب- التخلص من الفاقد

ج- فعالية الإنتاج

د- سرعة التسليم

٥- فيما يخص الأبعاد الأكثر أهمية لجودة الخدمة، فإن تنفيذ الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى تعني:

أ- الاتساق

ب- الدقة

ج- الكمال

د- الاداء

٦- تشترك العديد من الطرق المختلفة للجودة الشاملة بالعناصر الأساسية التالية ما عدا واحدة:

أ- التحسين المستمر والتعلم

ب- القيادة والتخطيط الاستراتيجي

ج- درجة الاستجابة

د- التركيز على العميل

٧- تسمى طريقة عمل الفريق في مجموعات العمل عبر الخطوط الوظيفية بالطريقة:

أ- الأفقية

ب- الشراكة بين التنظيمات

ج- الرأسية

د- فريق المتابعة

٨- بنيت فلسفة ديمنج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الآتية الخاصة بالجودة:

أ- تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح

ب- الاعتماد على الفحص الكلي

ج- اعتماد السعر الأقل في شراء المواد

د- تحسين نظام الإنتاج والخدمة باستمرار

٩- تقوم فكرة ثلاثية الجودة لـ جوران على:

أ- تخطيط - تصميم - إنتاج

ب- تخطيط - تصميم - تنفيذ

ج- تخطيط - مراقبة - تحسين

د- تخطيط - تقييم - تصحيح

مبني

عميل

أ

ب

ج

د

هـ

و

ز

١٨ - عند تصميم تنظيم يتسم بالمرونة فإن هذا يعني:

- أ- ان يكون لديه القدرة على التواصل مع العملاء
ب- ان يكون لديه القدرة على التعامل متطلبات الجودة المتغيرة
ج- ان يكون لديه القدرة على اجراء تغييرات في العمليات
د- ان يكون لديه القدرة على سرعة التكيف مع المتغيرات

١٩ - فيما يخص نظرية المواقف الهيكلية فإن هيكل التنظيم الميكانيكي يتسم بانه:

- أ- يعمل بتنسيق غير رسمي
ب- يعمل بطريقة لامركزية
ج- يتصف بكثرة القواعد
د- يعمل في نظم عمل سهلة

٢٠ - أي من الآتي ليس من اساسيات اعادة تصميم العملية:

- أ- الغاء الخطوات غير الضرورية
ب- دمج بعض العمليات
ج- تنفيذ العمليات بالتوازي
د- تقليل عدد المناولات

٢١ - من الامثلة على تغيير العملية:

- أ- دخول اسواق جديدة
ب- الاندماج
ج- الاستحواذ

٢٢ - اعادة تصميم العملية هو التركيز النابع من:

- أ- تصميم المنظمات
ب- التحسين المستمر
ج- اعادة الهندسة
د- العلامات المميزة

٢٣ - يؤدي التحسين المستمر للطرق والعمليات الموجودة وتبني التغيير في المنظمة الى:

- أ- علامات تجارية مميزة
ب- تطوير المنتج
ج- عمليات الابداعية
د- التعلم التنظيمي

٢٤ - المفهوم الذي يشير الى ان الافراد الذين يعملون مع بعضهم البعض بشكل يومي لإداء مهام محددة:

- أ- فرق الجودة التطوعية
ب- فريق العمل الطبيعي
ج- فرق حل المشاكل
د- فرق لجان القيادة

٢٥ - فرق العمل التي يتم حلها بعد انجاز مهامها هي:

- أ- فرق حلقات الجودة
ب- فرق حل مشاكل الاقسام
ج- فرق عابرة الوظائف
د- فرق مجالس الجودة

٢٦ - من الاسباب التي تشجع الافراد على المشاركة في فرق العمل:

- أ- التخلص من الاعمال الروتينية
ب- للاستفادة من الحوافز المادية
ج- الرغبة في التميز
د- الرغبة في تقليل ساعات العمل

٢٧ - العملية التي يفحص بها فريق العمل الاسباب المحتملة لما تواجهه المنظمة لتحديد الحلول الممكنة لها، هي:

- أ- استقراء المستقبل
ب- وضع الحلول
ج- تخصيص العمل
د- تشخيص المشكلة

٢٨ - من اشكال الدعم التنظيمي لفريق عمل الجودة الفعال:

- أ- الاستجابة الايجابية لاقتراحات الفريق
ب- المشاركة في اجتماعات الفريق
ج- متابعة تطورات عمل الفريق
د- اخضاع الفريق لاختبارات فنية

٢٩ - إعطاء القوة لموظف معين بمعنى منح السلطة لتأدية كل ما يلزم لإرضاء العميل تعني:

- أ- تفويض الموظف
ب- تعزيز الموظف
ج- تمكين الموظف
د- تعزيز الموظف

٣٠ - يعود عدم قدرة المنظمة على فهم التمكين وعدم تنفيذه بطريقة صحيحة الى:

- أ- عدم وجود سياسات مكتوبة للجودة
ب- ممارسة التمكين كتغذية راجعة
ج- عدم وضوح المهام الادارية
د- ان يعطى التمكين بصورة اختيارية للعاملين

٣١ - حسب نظرية خا اص العمل، فإن العاملين يصبحوا أكثر تحفيزاً ورضاً بوظائفهم بسبب:

- أ- تفعيل الاتصالات
ب- ورشات العمل
ج- تنوع المهارة
د- استقلالية العاملين

٣٢ - في حال رغبة العاملين في ايجاد علاقات وثيقة مع الاخرين فإن ذلك مثال للحاجة:

- أ- للإنجاز التنظيمي
ب- للرضا الوظيفي
ج- للانتماء للمجموعة
د- للتواصل الاجتماعي

٣٣ - يمارس رئيس الشركة ريكاردو سيمر التمكين مع العاملين من خلال:

- أ- المشاركة في وضع الاستراتيجية
ب- المشاركة في مقاومة التغيير
ج- المشاركة في المعلومات
د- المشاركة في استقطاب العاملين

٣٤ - فيما يخص اهمية التمكين وعلاقته بالجودة، فإن تمكين العاملين في المنظمة يقود الى:

- أ- تحسين مستمر - رضا وظيفي
ب- تطوير منتج - تصميم جديد
ج- تكاليف منخفضة - تحسين مستمر
د- رضا وظيفي - تصميم جديد

٣٥ - المفهوم الذي يعني تقديم قوة الاحتمال للنضال المستمر اتجاه امتياز الاعمال هو:

- أ. التفويض
ب. القيادة
ج. الاقتناع
د. التمكين

٣٦ - تعتبر القيادة مهمة جداً بالنسبة للجودة للأسباب التالية ما عدا:

- أ. يبني القادة الخطط والاهداف للتنظيم
ب. تساعد القيادة على تشكيل ثقافة التنظيم
ج. القادة هم الذين يمثلون المنظمة لدى المنظمات الاخرى
د. القادة هم الذين يقومون بتخصيص وتوزيع الموارد
- ٣٧ - فيما يخص قيادة الجودة، تعتمد معايير جائزة الجودة الوطنية لمالكولم بالدريج بقوة على:

- أ. مشاركة العاملين
ب. مشاركة العاملين
ج. رأي العملاء
د. الرقابة الذاتية

مما

(س) ← شرح

٣٨- أي من الآتي ليس من الطرق التي يقود بها المدبرون التحسين المستمر:

- أ. ان يكون تصرف القيادة مثل اعلى وقدوة
- ب. مساعدة العاملين في عمل اولوية للعمليات التي يعملونها
- ج. تتبع جهود التحسين وتشجيعها ومكافأة مجموعات الأداء الاستثنائي

✓ تفعيل فرق الجودة التطوعية لمعالجة مشاكل الجودة

٣٩- من الأسس التي ركزت عليها منشأة سوليكترون لنظام قيادة الشركة:

س (٩)

- ✓ تحسين الجودة في عمليات التصنيع
- ب. تدريب العاملين على إدارة الجودة
- ج. اشراك الموردين في عمليات الجودة
- د. تبني ثقافة تنظيمية جديدة

٤٠- استطاعت شركة ارمسترونج ان تبني قيم الجودة في الشركة من خلال:

س (٩)

- ✓ احترام كرامة الانسان وحقوقه
- ب. دعم الأفكار الابداعية
- ج. اللياقة مع العملاء
- د. تصنيف العملاء حسب ولائهم

ميما

٤١- يتمثل دور القائد في الأدوار القرارية حسب نظرية هنري منتزبرغ في أنه:

س (٩)

- أ. موجة للعاملين
- ب. مخصص الموارد
- ج. ناشر للمعلومات
- د. الرئيس الصوري

٤٢- استنتجت الدراسات في جامعة ولاية اوهايو الى ان الكثير من السلوكيات المصاحبة للقيادة الفعالة يتلخص في بعدين هما:

س (٩)

- أ. الإداري والتنظيمي
- ب. الاعتباري والإداري
- ج. الاعتباري والإداري
- د. السلوكي والمعنوي

٤٣- فيما يخص نظرية القيادة التحويلية والتي يمكن مقارنتها مع طريقة الجودة الشاملة فإن البعد الذي يوفر الإحساس بالمعنى والتحدى للتابعين في عملهم هو:

س (٩)

- أ. التنبيه الفكري
- ب. التأثير المثالي
- ج. التحفيز الإيحائي
- د. اعتبار الفردية

٤٤- المفهوم الذي يفيد بان للشركة المقدرة على تحقيق التفوق في السوق على منافسيها في المدى البعيد هو: س (١٠)

- أ. الكفاءات التنافسية
- ب. الميزة التنافسية
- ج. جودة التصميم
- د. الانتاجية العالية

٤٥- يمكن للشركة ان تحقق الميزة التنافسية من خلال العناصر التالية:

س (١٠)

- أ. استراتيجية التمييز.
- ب. تميز العاملين في الشركة
- ج. استراتيجية صوت العميل
- د. + أ + ب ✓

٤٦- أي من الآتي ليس من الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق التكاليف المنخفضة:

س (١٠)

- أ. الابتكارات الجديدة في تصميم المنتج
- ب. تفنيه العملية التي تقلل تكاليف الإنتاج
- ✓ ج. التركيز على اقتراحات العميل
- د. الكفاءات المكتسبة والتركيز على العمليات الإنتاجية الدقيقة

٤٧- الشركة التي تجعل من التمييز مصدر للميزة التنافسية، فان ذلك يعود الى:

س (١٠)

- أ. صعوبة تخفيض التكلفة
- ✓ ب. صعوبة تقليد منتجاتها ونظامها
- ج. الشمول المبكر للتصنيع
- د. انتاج محدود وحسب الطلب

٤٨- يبني الكثير من المستهلكين قرارات شرائهم على القيمة والتي تعرف على انها:

س (١٠)

- أ. التكلفة مقارنة بالتصميم
- ✓ ب. الجودة مقارنة بالسعر
- ج. السعر مقارنة بالأداء
- د. السعر مقارنة بالمظهر

٤٩- التالية هي الأبعاد الرئيسية لاستراتيجية التمييز ما عدا:

- أ. المنافسة في تصميم المنتج المتفوق س (١٠)
- ب. المنافسة بالمرونة والتنوع
- ج. المنافسة بالخدمة السريعة
- ✓ د. المنافسة بتقنية العملية

٥٠- من الأبعاد التي يتأثر بها جودة تصميم المنتج:

س (١٠)

- أ. وقت التسليم
 - ب. المرونة
 - ✓ ج. الأداء
 - د. سرعة الاستجابة
- ٥١- يعني احتمال بقاء المنتج على قيد الحياة خلال فترة زمنية معينة:

س (١٠)

- أ. المتانة
- ب. الموثوقية
- ✓ ج. المرونة
- د. الأداء

٥٢- المفهوم الذي يعني كمية استخدام المنتج قبل ان ينهار طبيعياً هو:

س (١٠)

- ✓ أ. المتانة
- ب. الموثوقية
- ج. المرونة
- د. الأداء

٥٣- المفهوم الذي يطور فيه افراد الهندسة والإنتاج مع بعضهم البعض تصميمات المنتج التي تكون وظيفية وسهلة التصنيع معاً مما يقلل فرص عيوب الجودة او الجودة الضعيفة هو:

س (١٠)

- أ. هندسة المنتج
- ب. الهندسة المترامنة
- ✓ ج. هندسة التصنيع
- د. هندسة الميكانيكا

٥٤- التالية هي أساليب هندسة الجودة ما عدا:

س (١٠)

- أ. تحليل القيمة
- ب. مراجعات التصميم
- ✓ ج. تصميم التجارب
- د. تحليل السوق

٥٥ - يقصد بسعة نظام الإنتاج للتكيف مع التغييرات في الظروف البيئية ومتطلبات العملية ب: (١٠) س

أ. هندسة الجودة
ب. المرونة
ج. المتانة
د. الموثوقية

٥٦ - أي من الآتي ليس من تصنيفات معايير جائزة مالكوم بالدريج لنتائج امتياز الأداء ومقاييس الأداء عدا واحدة:

أ. العميل
ب. الموارد البشرية
ج. الفعالية التنظيمية
د. العملية التنافسية

٥٧ - الشركات التي تركز على مراكز الأبحاث والتطوير تكون غالبا رائدة في: (١٠) س

أ. تدريب العاملين
ب. تقنية المنتج
ج. قيادة التكاليف
د. سرعة وقت التسليم

٥٨ - يسمى احتساب الوقت من مرحلة التصميم والهندسة والمشتريات والتصنيع والاختبار والتغليف الى مرحلة الشحن ب: (١٠) س

أ. وقت تصميم المنتج
ب. وقت انتاج المنتج
ج. وقت انتظار المنتج
د. وقت تطوير المنتج

٥٩ - تتكون عملية الادارة الاستراتيجية للجودة من قسمين هما: (١١) س

أ. الصياغة والتخصيص
ب. التصميم والتنفيذ
ج. الصياغة والتنفيذ
د. التحليل والتقييم

ميما

٦٠ - من الطرق التي يمكن ان تحسن الجودة الشاملة عملية صياغة الاستراتيجية: (١١) س

أ. التركيز على عمل الفريق
ب. متابعة نسبة النمو
ج. تخفيض الوحدات المعيبة
د. التركيز على الموردين

٦١ - تتكون استراتيجية الجودة الشاملة من العناصر التالية: (١١) س

أ. الاهتمام بالعائد
ب. خطة للقياس
ج. مفهوم صوت العميل
د. ب + ج

٦٢ - من اسباب اتخاذ الشركات قرارا بتبني فلسفة الجودة الشاملة: (١١) س

أ. كرده فعل للتقنيات الحديثة
ب. بانها الطريقة المثلى في العمل
ج. بانها تمثل فرصة للتحسين
د. ا + ب

٦٣ - الادارات التي تلعب دور في تنفيذ استراتيجية الجودة في المنظمة هي: (١١) س

أ. ادارة المشتريات
ب. ادارة قوة العمل
ج. ادارة البحث والتطوير
د. ادارة الرقابة

٦٤ - أي من الآتي ليس من الطرق التي يمكن ان تحسن الجودة الشاملة عملية صياغة الاستراتيجية: (١١) س

أ. التركيز على الادارة بالأهداف
ب. التفكير باحتياجات وتوقعات عملائها
ج. دعم شمول الجودة كجزء من الاستراتيجية الاساسية
د. التركيز على القياس والاداء في تحقيق الاهداف والغايات

٦٥ - تشمل العملية التنظيمية لتحويل المديرين في الادارة الوسطى الى وكلاء تغيير: (١١) س

أ. عقد ورشات عمل تدريبية
ب. تطوير مهارات العاملين التقنية
ج. مراجعة للقواعد الادارية
د. وضع قواعد جديدة لعملية التغيير التنظيمية

٦٦ - من الاخطاء الاكثر تكرارا في تنفيذ استراتيجيات الجودة: (١١) س

أ. تناول التدريب بصورة غير مناسبة
ب. اعتماد التركيز على أنشطة العمليات
ج. استمرار مشاركة العاملين
د. اعتبار الجودة الشاملة كثقافة

٦٧ - خلصت احدى دراسات الشركات الحاصلة على جائزة بالدريج بان ادارة المنظمة هي محرك فعال لقيادة أنشطة للجودة ومن هذه الأنشطة: (١١) س

أ. التخطيط الاستراتيجي للجودة
ب. ادارة المعرفة المهنية
ج. تحديد العلامات المميزة
د. ا + ج

٦٨ - يشمل عملية التقييم الذاتي لتنفيذ استراتيجيات الجودة ما يلي عدا واحدة: (١١) س

أ. مشاركة العاملين
ب. تحسين الجودة
ج. تصميم العملية والمنتج
د. معلومات السوق

٦٩ - حددت دراسات الحاصلين على جائزة بالدريج بان افضل الممارسات لاستراتيجية الجودة الشاملة هي: (١١) س

أ. تبسيط العملية
ب. ادارة المعرفة
ج. الهندسة المتزامنة
د. القدرات الابتكارية

٧٠ - أي من الآتي ليس من الاخطاء الشائعة في تنفيذ استراتيجيات الجودة: (١١) س

أ. ينظر الى الجودة الشاملة على انها برنامج
ب. يتم تنفيذ عملية الجودة بدون التركيز على العميل
ج. اتباع منهج الادارة العلمية ومنهج خصائص الوظيفة
د. عدم التزام الادارة العليا بشكل فعلي وشخصي بالجودة

انتهت الأسئلة ونتمنى لكم التوفيق