



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

ج- مفاوض

د- كمستقبل للمنتج

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

أ- تقليل الهرمية

ب- التركيز على العمليات

ج- اللجان الدائمة

د- اللجان الدائمة

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

- أ- المنتج الصناعي
ب- السلعة
ج- السلع المعمرة
د- الخدمة

٢ - اداة التحسين المستمر التي تقيس على المحور الأفقي قيمة المتغير بالحد الأعلى والأدنى 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- الكمال
ج- الدقة
د- الأداء

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- الرأسية
ج- الشراكة بين المنظمات
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

ميما

عَمَمَم

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
د- تحسين نظم العمليات

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 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

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

تحسين نظم العمليات

مهما

(س) ← شرحه

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 ومكافاة 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. تفنيد 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: س (١٠)

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: س (١٠)

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: س (١٠)

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

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

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: س (١١)

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: س (١١)

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

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

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

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

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: س (١١)

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.

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

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: س (١١)

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 الجودة ومن هذه الأنشطة: س (١١)

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

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

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: س (١١)

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

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

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

انتهت الأسئلة ونتمنى لكم التوفيق