

ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

٣٤-وضع الأشياء في مكانها الصحيح بحيث يمكن استرجاعها أو استخدامها بشكل سريع في طريقة
كايزن للتحسين المستمر تسمى

أ- الانضباط الذاتي

ب- الترتيب المنهجي

ج- الفرز

د- التعقيم الشامل

٣٥- تعرضت قبل سنوات شركة لحليب الاطفال لمشاكل وفضائح مما جعلها تتكبد خسائر كبيرة
بسبب سوء سمعتها لدى العملاء هذه التكاليف

أ- تكاليف الفشل الخارجية

ب- تكاليف الفشل الداخلية

ج- تكاليف التقويم

د- تكاليف الوقاية

٣٦- تكاليف تخطيط الجودة و اجراء التدقيق الداخلي والتدريب تعد من انواع

أ- تكاليف الفشل الخارجية

ب- تكاليف الفشل الداخلية

ج- تكاليف الوقاية

د- تكاليف التقويم

٣٧- تكاليف فحص المواد الخام الداخلة في انتاج السلع تعد من انواع

أ- تكاليف الفشل الخارجية

ب- تكاليف التقويم

ج- تكاليف الوقاية

د- تكاليف الفشل الداخلية

٣٨- تقدم بعض مشتري سلعة معينة لشكاوي بوجود عيوب تصنيعية في السلعة مما جعل الشركة
تدفع تعويضات مالية للمشتريين فهنا تكبدت الشركة تكاليف

أ- تكاليف التقويم

د-كافة الاجابات السابقة غير صحيحة

٣٠- الإدارة الاجتماعية حسب نظرية الشبكة الادارية تعني

أ-اهمال عالي بالعمل واهتمام عالي بالعاملين

ب-اهتمام عالي بالعاملين واهتمام قليل بالعمل

ج-عدم اهتمام بكلا العمل والعاملين

د-اهتمام علي بالعاملين و اهتمام عالي بالعمل

٣١-المتطلبات الجاذبة عند تحققها في السلعة او الخدمة فان المستهلك او المستخدم

أيشعر فيها بالرضا

ب-يشعر فيها بالاستياء

ج-لا يوجد لديه أي شعور

د- جميع الاجابات السابقة خاطئة

٣٢- يجب على المنشأة التنبيه لهذا النوع من العملاء والذي قد يطلب اكثر من حقه او اكثر مما يستحق

أ-العميل المتهور

ب-العميل الصامت

ج-العميل العقلاني

د-العميل المستغل

٣٣-الذي يميز حلقات الجودة عن فرق تحسين الجودة في المنظمات انها (أي حلقات الجودة)

أ- رسمية

ب-تدخل في الهيكل التنظيمي

ج-استشارية

د- متجانسة من حيث التشكيل

ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

السؤال الثاني:

اختر الاجابة الافضل من الخيارات المتعددة للأسئلة التالية:

٢٦- حسب طريقة كايزن فان وضع الاشياء في اماكنها الصحيحة وحسب تسلسلها حيث تصبح قابلة للاسترجاع بسهولة تسمى هذه الخطوة

أ- الفرز

ب- الترتيب المنهجي

ج- التعقيم الشامل

د- الانضباط الذاتي

٢٧- الثلاثية الشهيرة والخاصة بالتحسين المستمر والمعروفة بثلاثية جوران تتكون من عمليات ثلاث وهي

أ- تحديد الاطار ثم التخطيط ثم التحسين

ب- التطوير ثم المراجعة ثم التنفيذ

ج- التخطيط ورقابة الجودة والتحسين

د- وضع الخطة ثم الانتظار ثم التسويق

٢٨- وضع العالمان ديمينج وشوارت نظاما للتحسين المستمر باسم PDCA Cycle والذي يتكون من التالي

أ- نفذ - افحص - خطط - افعل

ب- افحص - نفذ - خطط - افعل

ج- خطط - نفذ - افعل - افحص

د- خطط - افعل - افحص - نفذ

٢٩- نظام الجودة هذا يستلزم تصنيف المواد الغذائية الى درجات من حيث الحرج ومدى قابليتها للتلف اذن هو نظام لسلامة الغذاء

أ- نظام الايزو ١٧٠٠١

ب- نظام الايزو ١٤٠٠١

ج- نظام الايزو ٩٠٠١

١٢- فيما يختص بمساهمات رواد الجودة الاوائل فلقد ركز العالم الكبير في الجودة جوزف جوران على موضوع فلسفة الاربعة عشر مبدأ والتي يرى فيها تحول الصناعة الى الجودة.

١٣- تعني هذه المرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة وهي مرحلة التفتيش البسيط للجودة ان مشاركة كافة العاملين في كافة الاقسام وفي كافة الإدارات ولكافة العمليات داخل المنشأة في عملية التميز في الجودة.

١٤- يوجد تشابه بين جائزة الجودة الامريكية المعروفة بجائزة مالكوم بالدريج وبين جائزة الملك عبدالله الاردنية وبين الجائزة الاوربية للجودة في عناصرها الرئيسية.

١٥- تحتوي غالبية جوائز الجودة العالمية على عنصر القيادة باعتبار هذا العنصر يمثل اهمية قصوى في تطبيق الجودة في المنشآت.

١٦- يمكننا استخدام عمليات التحسين المستمر في المنظمات الخاصة ولكن لا يمكن بالطبع استخدامها في المنظمات الحكومية او شبه الحكومية.

١٧- ان قياس اداء المنظمة مقارنة مع المنظمات الافضل في الصناعة او حتى في صناعات اخرى تسمى هذه الوظيفة بعملية تصميم الخط الانتاجي في الشركات.

١٨- في احدى الطرق الكمية لتقييم الموردين فاننا نختار عناصر ونضع لكل عنصر وزنا ولكن لا بد ان يكون اجمالي الاوزان ١٠٠% او واحد صحيح.

١٩- من العوامل الهامة في تقييم الموردين السعر ووقت التسليم والجودة للسلعة ضمن اشياء اخرى.

٢٠- في نظرية الشبكة الادارية فان الرقم ١,١ يعني ان المنشأة عازمة على بذل مجهودا كبيرا فيما يخص الاهتمام بالعمل وتحقيق الاهداف.

٢١- المقارنة المرجعية او البيئية يمكن ان تكون خارجية فقط مع منظمات اخرى ولا يمكن ان تكون داخلية بين قسم وآخر.

٢٢- ان عدم الاحتفاظ بالاشياء القديمة عديمة الحاجة تسمى عملية الانضباط الذاتي في طريقة كايزن للتحسين المستمر.

٢٣- ان طريقة كايزن والتي تعتمد على التحسين المستمر المتزايد التدريجي قام اليابانيون بتطويرها وتطبيقها.

٢٤- في ثلاثية جوران الشهيرة فان عملية رقابة الجودة تعني ان نعرف من هم المستهلكين وماهي حاجاتهم ثم نصمم السلعة التي تلبي تلك الاحتياجات.

٢٥- تعني بعملية "نفذ" في نظام التحسين المستمر الخاص بشوارت وديمنج انه اذا كانت النتائج ناجحة اعتمد خطة التحسين وطبقها على نطاق واسع.

انتساب محلي (جده)

إدارة الجودة 401 ADS

انتساب محلي (جده)

الامتحان النهائي - نموذج ب

السؤال الاول:

اقرأ الاسئلة التالية ثم قرر هل العبارة صحيحة ام خاطئة حسب المعلومات المحصلة في المادة:

- 1- من اجل قياس رضا المستهلك يمكن استخدام مقياس ليكرت الخاص بقياس الاتجاهات والرضا والذي يستخدم في كثير من دراسات الإدارة من اربع نقاط. ✓
- 2- من وسائل قياس رضا العملاء وتحديد حاجاتهم ورغباتهم الاستبيانات والملاحظة والمقابلات الشخصية. ✓
- 3- من اجل اجراء عمليات التدقيق الداخلي والتقييم الخارجي تستخدم المنشآت فرق التوجيه العليا. ✓
- 4- كارو ايشيكاوا هو من العلماء الذين نادوا بمبدأ العيوب الصفرية وذلك لتقليل الاخطاء ما امكن والى حد كبير حيث انه من الصعب العمل بدون اخطاء. ✓
- 5- من نتائج التقييم الرسمي للمنشآت للآيزو 14001 أن تكون اما ان تمنح الشهادة او ان يكون هنالك مخالفات جوهرية او مخالفات صغيرة او ملاحظات. ✓
- 6- يمكن القول ان التدقيق الداخلي هو في المجمل نظام لإدارة الجودة الشاملة وذلك لاشتماله على معظم مكونات نظام الاعمال في المنشأة. ✓
- 7- احد الانظمة المهمة في سلامة الغذاء والأطعمة هو نظام الهاسب حيث يتم تطبيقه في المنشآت مثل المطاعم وشركات نقل الاغذية ومصانع تعليب الفواكه والخضروات. ✓
- 8- يعتبر دليل الجودة Quality Manual عند تطبيق نظام الآيزو 9001 وثيقة هامة ولا يمكن استكمال عملية الحصول على شهادة الآيزو 9001 بدونها. ✓
- 9- يمكن للمنشأة استخدام الآيزو 14000 فيما إذا ارادت الحصول على دليل في كيفية تطبيق نظام ادارة الجودة. ✓
- 10- ترى نظرية الشبكة الادارية أن القيادة المعتدلة تعطي اهمية متوسطة للعاملين باعتبارهم اهم عوامل الانتاج وكذلك تعطي اهمية متوسطة ايضا للعمل. ✓
- 11- يعتبر العالم فيليب كروسبي هو اول من نادى بوجود حلقات الجودة والتي تتلخص في مجموعة صغيرة تجتمع لحل مشاكل الجودة في المنظمات. ✓

ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

أ- التوقيت المطلوب

ب- النظام الاسي

ج- التوقيت التنازلي

د- نظام الانتاج المركب

٤٨- أحد اسباب اختيار مورد على اخر للمنشأة

أ- عروض الاسعار

ب- المصالح المتبادلة معه

ج- المركز المالي للمورد

د- كل ما ذكر سابقا صح

٤٩- حسب نظرية الشبكة الادارية فان الرقم ٩,٩ يعني النمط القيادي

أ- القيادة الضعيفة

ب- القيادة المثالية

ج- القيادة المعتدلة

د- القيادة الاجتماعية

٥٠- إن الفرق بين فرق تحسين الجودة وحلقات الجودة أن فرق تحسين الجودة

أ- استشارية

ب- غير متجانسة أي تتكون من اعضاء من مستويات مختلفة

ج- تنفيذية

د- تطوعية

ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

ج تعريف التدقيق الداخلي

د كل ما ذكر سابقاً خطأ

٤٣- كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة تعتبر المرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة

أ- مرحلة الجودة الشاملة

ب- مرحلة توكيد الجودة

ج- مرحلة الفحص

د- مرحلة ضبط الجودة

٤٤- تعد تكلفة شراء وتركيب معدات الفحص والتفتيش للمدخلات والعمليات والمخرجات

أ- تكاليف الفشل الخارجية

ب- تكاليف الفشل الداخلية

ج- تكاليف التقييم

د- تكاليف الوقاية

٤٥- ان تكلفة اعادة تدوير علب بلاستيكية معيبة في مصنع للبلاستيك تعتبر تكاليف

أ- تكاليف الفشل الخارجية

ب- تكاليف الفشل الداخلية

ج- تكاليف الوقاية

د- تكاليف التقييم

٤٦- جوائز الجودة العالمية مثل جائزة الملك عبدالله الاردنية وغيرها من جوائز الجودة العالمية

أ- هي نظم لتكاليف الجودة

ب- نظم للربحية والتنافسية

ج- هي عبارة عن نظم لإدارة الجودة

د- جوائز للمنشآت الافضل في اخلاقيات الاعمال

٤٧- يسمى هذا النظام التخزيني المتمثل بطلب مواد قليلة تكفي للإنتاج دون وجود تخزين كبير

ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

ب- تكاليف الفشل الداخلية

ج- تكاليف الوقاية

د- تكاليف الفشل الخارجية

٣٩- واجهت شركة اطارات امريكية شهيرة قبل عقد من الزمان او اكثر شكاوي متعددة مما جعلها تنشئ لجنة علمية لبحث اسباب المشكلة وحلها فتحملت في سبيل ذلك تكاليف تسمى

X أ- تكاليف التقويم

✓ ب- تكاليف الفشل الخارجية

+ ج- تكاليف الفشل الداخلية

✓ د- تكاليف الوقاية

٤٠- هذه المرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة تركز على توجيه كافة الجهود للوقاية من الاخطاء فايجاد حل لمشكلة عدم المطابقة للمواصفات ليست حلا فعالا ولكن يجب وضع التصميم الجيد من البداية

○ أ- مرحلة تأكيد الجودة

X ب- مرحلة التفتيش البسيط

- ج- مرحلة ضبط الجودة

X د- مرحلة الجودة الشاملة

٤١- مدى ثبات الاداء للمنتج بمرور الوقت يعني

○ أ- الصلاحية

X ب- الجمالية

✓ ج- الاعتمادية

X د- الاستجابة

٤٢- المطابقة للمواصفات او الملائمة للاستخدام او الخلو من العيوب .. كل تلك تعد من

أ- تعريفات تحقيق رضا المستهلك

ب- محددات نظم الأيزو ٩٠٠١