

بنك الأسئلة لتخصص: إدارة اعمال المستوى: الرابع الفصل: الاول اسم المقرر: نظم ادارة الجودة

السؤال الأول:

- تحدث عن واحد من أهم الخصائص التي يتسم بها النظام الإنتاجي الياباني.
- أذكر العوامل المؤثرة على الإنتاجية ثم تحدث عن واحد منها.
- أذكر آفاق النجاح التي يمكن تحقيقها جراء الإستخدام الأمثل لإدارة الجودة الشاملة.

السؤال الثاني:

- ماهي الاختلافات بين كل من TQM و BS5750.
- ماهي متطلبات النجاح لحلقات الجودة (QC).
- تعتمد جودة تنفيذ الإنتاج على عنصرين أساسيين، ما هما؟ مثل ذلك من خلال رسم العلاقة بين جودة المنتج والتكاليف المرتبطة به.

السؤال الثالث:

إختر الإجابة الصحيحة:

1. المعيار الذي يربط بين المخرجات والمدخلات:
 - أ- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات.
 - ب- الإنتاجية الصافية.
 - ج- الإنتاجية القياسية.
 - د- الربحية.
2. القيمة المضافة مقسومة على عامل إنتاجي واحد أو اكثر:
 - أ- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات.
 - ب- الإنتاجية الصافية.
 - ج- الإنتاجية القياسية.
 - د- الربحية.
3. العلاقة بين المنتج والمستخدم كلاهما محسول بطريقة نمطية على أساس الدراسة النموذجية لتحديد المعيار الأنسب والذي يقارن عادة بالإنتاجية الفعلية:
 - أ- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات.
 - ب- الإنتاجية الصافية.
 - ج- الإنتاجية القياسية.
 - د- الربحية.

بنك الأسئلة لتخصص: إدارة اعمال المستوى: الرابع الفصل: الاول اسم المقرر: نظم ادارة الجودة

4. ربط الناتج بالمستخدم على أساس القيمة بالأسعار الثابتة:
- الإنتاجية الطبيعية بالوحدات.
 - الإنتاجية الإقتصادية.
 - الإنتاجية الفنية.
 - الربحية.
5. النسبة بين كمية المخرجات المنتجة من لع وخدمات وكمية المدخلات، تمثل:
- الإنتاجية الجزئية.
 - الإنتاجية الكلية.
 - انتاجية العمل.
 - إنتاجية المواد.
6. النسبة بين المخرجات الى المواد التكميلية والأساسية المستخدمة في العملية الإنتاجية:
- الإنتاجية الجزئية.
 - الإنتاجية الكلية.
 - انتاجية العمل.
 - إنتاجية المواد.
7. الأيزو 9003:
- نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز.
 - نموذج لتوكيد الجودة في الفحص والتفتيش النهائيين.
 - نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج.
 - إرشادات للاختيار والاستخدام.
8. الأيزو 9001:
- نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز.
 - نموذج لتوكيد الجودة في الفحص والتفتيش النهائيين.
 - نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج.
 - إرشادات للاختيار والاستخدام.
9. الأيزو 9002:
- نموذج لتوكيد الجودة في الإنتاج والتجهيز.
 - نموذج لتوكيد الجودة في الفحص والتفتيش النهائيين.
 - نموذج لتوكيد الجودة في التصميم والتطوير والإنتاج.
 - إرشادات للاختيار والاستخدام.
10. تكاليف تخطيط الإنتاج تعتبر من:
- تكاليف الوقاية.
 - تكاليف الفحص.
 - تكاليف الإخفاق.
 - لاشيء مما ذكر.

بنك الأسئلة لتخصص: إدارة اعمال المستوى: الرابع الفصل: الاول اسم المقرر: نظم ادارة الجودة

11. تكاليف تدريب العاملين تعتبر من:

- أ- تكاليف الوقاية.
- ب- تكاليف الفحص.
- ج- تكاليف الإخفاق.
- د- لا شيء مما ذكر.

12. تعتبر تكاليف الوقاية من الاستثمارات :

- أ- عبارة صحيحة
- ب- عبارة خاطئة.

السؤال الرابع:

أعلن احد العاملين في مصنع (الطبيبات) في أحد الوجبات أن عدد الوحدات المعيبة فيها = 50 وحدة، وبعد إعادة التفتيش للوجبة وجد أن:

- عدد الوحدات السليمة التي رفضها القائم بالتفتيش (10).
- عدد الوحدات المعيبة التي أخطأ فيها المفتش و إعتبرها سليمة (8).
- قيم عملية الفحص أو التفتيش.

السؤال الخامس:

أ) أذكر المراحل الخمس لتطور إدارة الجودة الشاملة؟ ب) أذكر مرتكزات إدارة الجودة الشاملة؟ ج) أذكر مراحل السيطرة النوعية؟

السؤال السادس:

أ) عرف حلقات السيطرة النوعية؟

ب) أختَر الإجابة الصحيحة من بين الأقواس؟

1. تم التوجه لإقامة أقسام للجودة وتحملت مسئولية الإهتمام بها وقد أظهرت معايير للجودة (فترة السبعينات ، فترة الثمانينات ، فترة التسعينات) .
2. ركز على الرقابة على الجودة (دمنج ، جوران ، كروسبي) .
3. الجودة ما هي إلا انعكاساً لمدى معيارية القيادة (دمنج ، جوران ، كروسبي) .
4. تحقيق التناسق بين الإشراف والإدارة (فلسفة دمنج، فلسفة جوران، فلسفة كروسبي).
5. التوقف عن النظر الى المشروع من خلال السعر (فلسفة دمنج، فلسفة جوران، فلسفة كروسبي) .
6. تطوير المنتج يمثل صميم TQM (دمنج ، جوران ، كروسبي)

السؤال السابع:

- أ) ضع علامة (√) امام العبارة الصحيحة وعلامة (X) أمام العبارة الخاطئة؟
- 1- ركز جوران على العيوب أو الأخطاء أثناء الأداء التشغيلي (العمليات) وكذلك على الوقت الضائع ()؟
 - 2- الأيزو 9003 مجال تطبيقها في الشركات ذات الإنتاج المتكرر () .
 - 3- موقع إدارة الجودة الشاملة في الهيكل التنظيمي للمنظمة يقع تحت إدارة الإنتاج والعمليات () .
- ب) تتضمن اقتصادات السيطرة النوعية ثلاثة أنواع من التكاليف لتأمين النوعية المطلوبة تحدث عن هذه التكاليف ؟

السؤال الثامن: اجب بصح امام العبارات الاتية؟

1. () يتعلق الشق الكمي لإنتاجية بالجودة ودرجة الاتقان في الانتاجية.
2. () تهدف ادارة الجودة الشاملة الى تقليل شكاوى المستهلكين.
3. () يعد التحسين المستمر في الجودة مؤشرا لزيادة المبيعات.
4. () بدأ التطور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة بمرحلة تأكيد الجودة
5. () من مرتكزات ادارة الجودة الشاملة العلاقة مع الموردين.
6. () المهام الواضحة من العوامل الفعالة في قيادة المنظمات نحو تحقيق النجاح في TQM
7. () توفير المناخ التنظيمي يحقق لادارة الجودة الشاملة نجاحا ملحوظا.
8. () الشراء ومراجعة العقود تندرج ضمن المجموعة الخاصة بطرق العمل
9. () حلقات السيطرة النوعية تركز على جانبيين انتاجي وسلوكي.

السؤال التاسع: ضع خط تحت الاجابة الصحيحة من بين الاقواس:

1. الانتاجية (الاقتصادية-الفنية) هي ربط النتائج بالمستخدم على اساس القيمة بالأسعار الثابتة.
2. تؤكد نظرية(Z-النظم) على ثلاثة مرتكزات هي الثقة والمودة والمهارة.
3. يقصد بالعميل (الخارجي-الداخلي)ذلك الفرد الت تتمحور الانشطة حوله لتحقيق رغباته.
4. (مراقبة الجودة-تأكيد الجودة)وهو شعور العميل باثر الخدمة عليه كذهاب الالم بعد الخروج من المشفى.
5. الفحص (الكامل-الاحصائي)وهو اختيار عينة بصورة عشوائية ويتم التأكد من مطابقتها للمواصفات المحددة.

بنك الأسئلة لتخصص: ادارة اعمال المستوى:الرابع الفصل:الاول اسم المقرر : نظم ادارة الجودة

6.مسؤولية الادارة تدرج ضمن المجموعة الخاصة ب(طرق العمل-العاملين)ضمن متطلبات ISO.

7.من مكونات (التحسين المستمر - تأكيد الجودة)تنميط وتوثيق الإدارات.

8.تشير الجودة (الفنية-الوظيفية)الى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميًا.

9.خارطة السيطرة (للعوامد –للمتغيرات)تستخدم في حالة المواصفات المراد السيطرة عليها غير قابلة للقياس.

السؤال العاشر: رتب المراحل الخطوات في المربع المقابل :

الترتيب:	خطوات حلقات السيطرة النوعية:
1.....	1.معالجة الانحرافات الحاصلة في العملية الانتاجية
2.....	2.العمل وفقا للخطة الموضوعه
3.....	3.مراقبة النتائج و مقانتها مع الخطة
4.....	4.وضع الخطة
الترتيب:	مراحل تطور ادارة الجودة الشاملة:
1.....	1.تأكيد الجودة
2.....	2.الفحص والتفتيش
3.....	3.ادارة الجودة الشاملة
4.....	4.مراقبة الجودة
	5.حلقات السيطرة النوعية