
٢٠ سؤال مراجعة لمقرر ادارة الجودة الشاملة

١/ العميل الذي يهتم بنتائج وحل المشكلات ولا تهمة الاعذار هو؟

أ/ العميل دائم الشكوى (يشكوا دائما بحق او دون حق فهناك دائما من وجهة نظره اخطاء)

ب/ العميل الحليم الصامت (لا يشتكي بغض النظر عن معاناته من الاخطاء وينبغي العمل على اغراؤه باكلام و تقديم الشكوى)

ج/ العميل المستغل (يهدف الحصول على مزايا اضافية من تقديم شكواه)

د/ العميل الموضوعي

٢/ تتمثل المرحلة الثالثة ضمن اجراء معالجة الشكاوي ب:

أ/ الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المتقدمه منه (المرحلة الرابعة)

ب/ اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة

ج/ اجراء التحقيقات و الاستفسارات حول الشكوى (المرحلة الثانية)

د/ غربلت الشكاوي و الاهتمام بالموضوعية منها (المرحلة الاولى)

٣/ احدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء" و التي تمثل درجة اكبر في التأثير على رضا العميل و التي تتصف بكونها غير متوقعة و غير معبر عنها من العميل وهي:

أ/ متطلبات الجذابة

ب/ متطلبات الاداء

ج/ المتطلبات الاساسية (متوقعة غير معبرة)

د / متطلبات الانجاز

٤/ من الامور التي ينبغي مراعاتها عند صيغة اسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء :

أ/ ان تكون الاسئلة محددة

ب/ التركيز على الاسئلة الايحائية التي توحى بإجابة محددة (تجنب الاسئلة الايحائية)

ج/ تضمين اكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد (عدم تضمين اكثر من معلومة واحدة)

د / جميع ما ذكر

٥/ من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD):

أ/ توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج

ب/ تعميق اوجه العاملين نحو المنظمة

ج/ تخفيض تكاليف خدمة ما بعد البيع

د/جميع ما ذكر

٦/ جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحدة خاطئة ، وهي:

أ/ يتم التركيز في ادارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات المستخدم الاخير للمنتج

ب/ يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية

ج/ تعتبر الاستبانات من اكثر الطرق استخداما ضمن اساليب الاستماع لصوت العميل

د/ اذا كان اداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
(التصحيح: اداء يساوي توقعات العميل يكون عميل راضي ، اداء اكبر من توقعات
العميل يكون العميل سعيد)

٧/يمثل الاحداثي (9.1) على نظرية الشبكة الادارية للباحثان بليك وموتون
نمط :

أ/ القيادة المثاليّة (قيادة الفريق) (9.9)

ب/ القيادة الاجتماعية

ج/القيادة المعتدلة (5.5)

د/ القيادة المتسلطة (1.9)

٨/ واحدة من التالي ليست من خصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

أ/ التاكيد على العلاج بدلا من الوقاية (التصحيح : التاكيد من الوقاية بدلا من
العلاج)

ب/ التاكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط

ج/ تشجيع التعاون بدلا من التنافس

د/ النظر لمشاكل على اساس انها فرص للتعلم

٩/ من اهم المحددات او الصعوبات امام فعالية القيادة في التحول لتطبيق ادارة
الجودة الشاملة:

أ/ اتجاهات المرؤوسين وميولهم (نركز على كلمة: عدم، اهتزاز" لانها تغير
المعنى)

ب/ وضوح مهام العمل وواجباته (عدم وضوح)

ج/ التزام الادارة العليا بالشعارات التي نرفعها (عدم التزام)

د/ زيادة الثقة المتبادلة بين القائد و المرؤوسين (اهتزاز الثقة)

١٠/ اضافت المنظمة الدولية للمواصفات (iso) ان دور الادارة العليا في مجال الجودة يتلخص في عدة امور:

أ/ وضع سياسة الجودة واهدافها

ب/ نشر وتعميم سياسة الجودة واهدافها

ج/ ضمان التركيز على احتياجات العميل

د/ جميع ما ذكر

١١/ من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة :

أ/عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده

ب/ التزام قصير الاجل ازاء التحسين المستمر (التزام طويل الاجل)

ج/ الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف و التدريب وعدم تغييرها (تبني طرق حديثة)

د/ البعد عن فلسفة العيوب الصفريّة zero defects (تبني فلسفة العيوب او الاخطاء الصفريّة)

١٢/ تختص العملية الثالثة للادارة الاستراتيجية ب:

أ/ الرؤيا القيادية (العملية او المرحلة الاولى)

ب/ تحديد الاهداف الرئيسية (العملية او المرحلة الرابعة)

ج/تحليل البيئة

د/ رسالّة المنظمة (العملية او المرحلة الثانية)

١٣ / واحدة من التالي ليست من شروط التي ينبغي توفرها في الاهداف الجيدة (SMART) وهي:

أ / محددة (Specific)

ب / قابلية للقياس (Measurable)

ج/ مثالية ويصعب تحقيقها (التصحيح: واقعية قابل للتحقيق) (Achievable)

د / ضمن اطار الزمني (Time bound)

#تتعلق بنفس الموضوع (Relative)

١٤ / احدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول الى اهدافها والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب و اعادة البناء الهيكل التنظيمي:

أ / الاستراتيجيات الدفاعية

ب/ الاستراتيجية الهجومية (تستهدف الاهتمام بالظروف الخارجية)

ج/ اسراتيجية الاستقرار (اقتناعها بمركزها التنافسي)

د / استراتيجية قيادة التكلفة (انتاج منتجات بأقل تكلفة ممكنه من خلال الاستخدام الامثل للموارد)

١٥ / من اهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة و التي تقوم على تقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بها:

أ / التركيز على العملاء (تركز على فئة معينة من العملاء)

ب/ تحسين المستمر

ج/ تولي ادارة العليا ضبط الجودة (سياسة مكتوبة للجودة، وضع الاهداف، توزيع السلطات ، تمكين العاملين)

د/ تدريب الجودة المكثف (يشمل كافة العاملين في كافة المستويات)

١٦/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقات بين إستراتيجية الجودة و استراتيجية المنظمة:

أ/ ينبغي مراعاة التكنولوجيا الانتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة

ب/تحدد المنظمة استراتيجية الجودة بشكل مستقل عن الاستراتيجية العامة لها (التصحيح تحدد استراتيجية الجودة ضمن اطار استراتيجية العامة لها ، و استراتيجية الجودة ماهي الا جزء من سياسة الانتاج)

ج/ من الضروري ابلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير و المواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

د من الضروري ان تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمه و خارجها

١٧/ تتمثل الحاجة الثانية وفقا لاولويات الاشباع ضمن نظرية ابراهام ماسلو للحاجات الانسانية ب:

أ/ الحاجة الاجتماعية (الحاجة الثالثة)

ب/ الحاجات الفسيولوجية (الحاجة الاولى)

ج/حاجات الامان

د/حاجات التقدير والاحترام (الحاجة الرابعة)

١٨/ ضمن فلسفة ادارة الجودة الشاملة ينبغي ان تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها :

أ/ عدم ربط الحوافز بالاداء (ربط الحافز بالاداء)

ب/ استخدام الحوافز الجماعية

ج/ تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على اساس نتائج المنظمة (منح علاوة)

د/ جميع ما ذكر

١٩/ يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة منها :

أ/ ضعف الثقة بين الرؤساء و المرؤسين (زيادة الثقة)

ب/ رغبة الرؤساء بتحويل صلاحيات المرؤسين

ج/ عدم فعالية نظام التغذية العكسية في المنظمة (فعالية نظام التغذية العكسية)

د/ عدم تدريب المرؤسين على تحمل المسؤولية (تدريب المرؤسين)

٢٠/ من الاهداف الرئيسية التي يسعى تدريب الجودة اساسا الى تحقيقها لدى الموظف المتدرب :

أ/ زيادة المعلومات

ب/ تغير الاتجاهات

ج/ تحسين المهارات

د/ جميع ما ذكر

تمنياتي للجميع بالتوفيق

لا تنسونا من دعواتكم

الحل من الاخ الكريم /محمد بو موزة...تذكار^^

اضافة الشرح وتنسيق الملف

zarina