

## واجبات ماده إداره الجودة

### إدارة الجودة – الواجب الأول

– 1 أحد أبعاد الجودة الذي يشير إلى خصائص المنتج الأساسية ، هي :

أ – المظهر .

ب – الأداء .

ج – المطابقة .

د – الصلاحية .

– 2 تشمل مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة:

أ – ثقافة المنظمة.

ب – أسلوب الإدارة.

ج – العمليات.

د – جميع ما ذكر.

- 3 إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " ، التي تحتل درجة أكبر من التأثير على درجة رضا العميل ، والتي تتصف بكونها غير معبر عنها ، وغير متوقعة من العميل ، هي :

أ – المتطلبات الجاذبة.

ب – متطلبات الأداء.

ج – المتطلبات الأساسية.

د – المتطلبات الثانوية

## إدارة الجودة - الواجب الثاني

- س ١ / من أهم المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة : **ص ٢٦ من الملخص**
- أ. التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر.
- ب. **عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده.**
- ج. **عدم تطبيق فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects**
- د. جميع ما ذكر.

- س ٢ / تتمثل العملية الثالثة ضمن عمليات الإدارة الاستراتيجية بـ : **ص ٢٨ من الملخص**

- أ. **تحليل البيئة . المرحلة ٣**
- ب. تحديد الأهداف الرئيسية . **المرحلة ٤**
- ج. تحديد رسالة المنظمة . **المرحلة ٢**
- د. تحديد الاستراتيجية المناسبة . **المرحلة ٥**

- س ٣ / تقليل المساحة المخصصة للإنتاج و العمليات : **ص ٤٤ من الملخص**

- أ. **تقليل المساحة المخصصة للإنتاج و العمليات .**
- ب. **زيادة وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة .**
- ج. **زيادة تكلفة النقل .**
- د. **وجود مخازن كبيرة .**

**\*\*ملاحظة : ما كتب باللون الأزرق للتوضيح و الإرشاد للحل فقط...**

## الواجب الثالث لمادة إدارة الجودة

جميع ما يلي من تكاليف الفشل الخارجية في مجال الجودة عدا واحدة ،

وهي :

أ. الكفالة.

ب. المردودات.

ج. إعادة الفحص . ص : ٤٥ من الملخص

د. فقدان السمعة.

تتمثل الخطوة الثانية ضمن خطوات إجراء المقارنة المرجعية ب :

أ. تكوين فريق عمل .

ب. اختيار موضوع المقارنة .

ج. إقرار نطاق المقارنة . ص : ٥٤ من الملخص

د. جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها .

أحد مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة ، والذي يتصف بحدثة عهد

المنظمات في مجال تحسين الجودة ( ٣ سنوات فأقل ) وباستعداد

المنظمات للتحويل من برنامج الجودة إلى برنامج آخر ، هو :

أ. مستوى مستخدموا الأدوات .

ب. مستوى منفذوا التحديثات .

ج. مستوى غير الملتزمون .

د. مستوى المترددون . ص : ٥٩ من الملخص

يشير a2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات كأحدى أدوات الضبط

الإحصائي للجودة إلى:

أ. قيمة ثابتة . محتوى المحاضرة ١٣ شريحة ١١

ب. الوسط الحسابي للمدى .

ج. الوسط الحسابي لمتوسطات العينات .

د. الويط الحسابي للوحدات التالفة.