

## المحاضرة الأولى

- ١/ ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغبته - أحد تعريفات الجودة يعود لـ :  
١/ جوزيف جوران  
٢/ المواصفات الدولية ISO 9000:2000  
٣/ كورن N.Chorn  
٤/ فيجنبيوم A.V Feignbaum

- ٢/ أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج هو  
١/ الأداء  
٢/ المظهر  
٣/ الاستجابة  
٤/ الاعتمادية

- ٣/ إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تتصف بكون الخطأ قد حصل فعلا دون العمل على منعه ويتم البحث عنه لتصحيحه هي مرحلة :  
١/ تأكيد الجودة  
٢/ ضبط الجودة  
٣/ إدارة الجودة الشاملة  
٤/ الفحص

- ٤/ من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية  
١/ الرقابة اللصيقه  
٢/ حفظ البيانات  
٣/ التركيز على المنتج والعمليات  
٤/ التركيز على جني الأرباح

- ٥/ أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى ،، وكما واكد على اهميه الاداره العليا في دعم الجودة هو  
١/ كارو ايشكاوا  
٢/ جوزيف جوران  
٣/ فيليب كروسبي  
٤/ إدوارد ديمنج

- ٦/ أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات " أحد تعريفات إدارة الجودة الشاملة والذي يعود إلى :  
١/ معهد المقاييس البريطاني  
٢/ جوزيف كورن Joseph curan  
٣/ كورن N, chorn  
٤/ المواصفات الدولية Iso ٩٠٠٠:٢٠٠٠

٧/ إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة انصب التركيز فيها على الوقاية من حدوث الأخطاء ، والتي توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية ، هي مرحلة :

١/ ضبط الجودة

٢/ الفحص

٣/ إدارة الجودة الشاملة

٤/ تأكيد الجودة

٨/ من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

١/ جمود السياسات والإجراءات

٢/ التحسين وقت الحاجة

٣/ التركيز على جني الأرباح

٤/ اندماج الموظفين

٩/ أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار بالدور الكبير للأدارة الوسطى في قيادة الجودة ، كما وأشار بضرورة توفر المناسب للإبداع وإحداث التغيير في ثقافة المنظمة ، هو

١/ كاورو ايشيكاوا Kaora Ishikawa

٢/ فيليب كروسبي philip Grosby

٣/ جوزيف جوران Joseph Juran

٤/ أدوارد ديمنج W, Edward Deming

١٠/ "درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل " - أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى :

١/ كورن N , Chorn

٢/ معهد المقاييس البريطاني

٣/ المواصفات الدولية ٢٠٠٠ : ISO ٩٠٠٠

٤/ جوزيف جوران Joseph Juran

١١/ أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج ، هو :

١/ المطابقة

٢/ الأداء

٣/ الاستجابة

٤/ الصلاحية

١٢/ إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكيد من كون تصميم المنتج يتم وفقا للمواصفات المحددة ، هي مرحلة :

١/ تأكيد الجودة

٢/ ضبط الجودة

٣/ الفحص

٤/ إدارة الجودة الشاملة

١٣/ من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

١/ مرونة السياسات والإجراءات

٢/ الرقابة اللصيقة

٣/ التحسين وقت الحاجة

٤/ العمل الفردي

١٤/ أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الأب الروحي لحلقات الجودة Circles Quality ، هو :

١/ جوزيف جوران Joseph Juran

٢/ كاورو ايشيكافا Kaora Ishikawa

٣/ ادوارد ديمينج W, Edward Deming

٤/ فيليب كروسبي philip Grosby

## المحاضرة الثانية

١/ من أمثله القوى الخارجية المحركة للتغيير في المنظمات

١/ تزايد الاهتمام بالمسئولية الاجتماعيه

٢/ تحقيق خسائر فادحة في المنظمة

٣/ انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين

٤/ ارتفاع معدلات دوران العمل

٢/ تتمثل المرحله الخامسة من مراحل عمليات التغيير بـ

١/ التعامل مع مقاومة التغيير

٢/ تنفيذ التغيير

٣/ إختيار الاستراتيجية الملائمة

٤/ المتابعه والتقييم

٣/ واحدة من العبارات التاليه خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي

١/ ينبغي ان يتصف أسلوب الإدارة بالمرونه وزيادة مساحة الاستقلاليه في ظل تطبيق مفهوم اداره الجودة الشامله

٢/ يفترض التنفيذ الناجح لاداره الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الاساسية

٣/ لايتطلب تطبيق اداره الجودة الشاملة احداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة

٤/ يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة

٤/ واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجا لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير

١/ شرح فوائد التغيير التي يمكن ان تجنيها للمنظمة

٢/ إبعاد القوى المعوقه للتغيير

٣/ استخدام التهديد بالعقاب في نهايه الامر

٤/ دعم وتاييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير

٥/ من أنواع التغيير حسب وقت التنفيذ :

- ١/التغيير الجزئي
- ٢/ التغيير العشوائي
- ٣/ التغيير المخطط
- ٤/ التغيير البطيء

٦/ تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغيير بـ :

- ١/اختيار الإستراتيجية الملائمة
- ٢/تنفيذ التغيير
- ٣/ تخطيط برنامج التغيير
- ٤/ تحديد المشاكل الحقيقية

٧/ من أسباب مقاومة التغيير :

- ١/الخوف من الفشل
- ٢/ سوء فهم مبررات التغيير
- ٣/ ضغوطات الجماعة
- ٤/ جميع ما ذكر صحيح

٨/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي :

- ١/يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة
- ٢/ يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الدكتاتوري في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ٣/ تنظر ثقافة الجودة للخطأ على أنه فرصة للتطور
- ٤/ يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الأداء الأساسية

٩/ من أنواع التغيير الذي يسمى ( بالصدمة القوية ) والذي يستوجب الحذر من الآثار الإجتماعية السلبية للمتأثرين به . هو :

- ١/التغيير الشامل
- ٢/التغيير البطيء
- ٣/التغيير السريع
- ٤/التغيير المخطط

١٠/ تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغيير بـ :

- ١/اختيار الاستراتيجية الملائمة
- ٢/تنفيذ التغيير
- ٣/تحديد المشاكل الحقيقية
- ٤/تخطيط برامج التغيير

١١/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

- ١/ يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة
- ٢/ ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة
- ٣/ يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية
- ٤/ يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

١٢ / من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغيير في المنظمات :

١ / إصدار قوانين جديدة

٢ / تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية

٣ / ارتفاع معدلات دوران العمل

٤ / التطورات التكنولوجية

## المحاضرة الثالثة

١ / إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج " كانو لرضا العملاء Cano Model التي يتوقع وجودها في المنتج وبالتالي لاجابة للتعبير عنها من قبل العميل والتي لن يزيد وجودها من مستوى رضا العميل

١ / متطلبات الاداء

٢ / المتطلبات الاساسيه

٣ / المتطلبات الجاذبه

٤ / متطلبات الانجاز

٢ / جميع العبارات التاليه صحيحه حول رضا العميل ومعالجة شكاواه عدا واحده خاطئة وهي

١ / تتمثل المرحله الثالثه لمعالجة شكاوي العملاء باتخاذ القرار المناسب لحل المشكله

٢ / " يتصف العميل الموضوعي" بالاهتمام بالنتائج وحل المشكله ولاتهمه الاعذار

٣ / اذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد

٤ / ان عدم وجود شكاوي من العملاء لايعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

٣ / من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغه اسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء

١ / تجنب استخدام الاسئلة الإيحائية التي توحى للعميل باجابة محددة

٢ / تضمين أكثر من معلومه في سؤال واحد

٣ / التركيز على الاسئلة الطويله

٤ / أ+ب

٤ / يتمثل الجزء الخامس الذي يمثل ارضيه بيت الجودة هيكل مصفوفه QFD بـ

١ / مصفوفه التخطيط وفقا لمتطلبات العميل

٢ / ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الاولويه

٣ / أولويات متطلبات العميل

٤ / تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

٥ / واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الإستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء :

١ / عدم تضمين أكثر من معلومه واحدة في السؤال

٢ / استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة

٣ / مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل

٤ / أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان

٦/ إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء Cano Model و التي يتوقع وجودها في المنتج ، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها ، كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل ، وهي :

١/ متطلبات الإنجاز

٢/ متطلبات الأداء

٣/ المتطلبات الأساسية

٤/ المتطلبات الجاذبة

٧/ من فوائد انتشار وظيفة الجودة ( Q F D )

١/ زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج

٢/ تخفيض تكلفة خدمة مابعد البيع

٣/ إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة

٤/ جميع ما ذكر صحيح

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

١/ تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق إستخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل

٢/ إذا كان أداء المنتج يساوي توقعات العميل يكون العميل راضي

٣/ يتصف العميل الحليم بالإهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعداء

٤/ إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

٩/ إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء Cano Model والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من قبل

العميل ، كما وأن عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا ، وهي :

١/ متطلبات الإنجاز

٢/ المتطلبات الجاذبة

٣/ متطلبات الأداء

٤/ المتطلبات الأساسية

١٠/ جميع العبارات التالية صحيحة حول الإستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحدة خاطئة ، وهي :

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

٢/ يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي

٣/ إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد

٤/ تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل

١١/ يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة / هيكل المصفوفة ( Q F D ) بـ :

١/ تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

٢/ أولويات متطلبات العميل

٣/ مصفوفة التخطيط وفقا لمتطلبات العميل

٤/ ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية

١٢/ من فوائد انتشار وظيفة الجودة ( Q F D ) :

١/ توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج

٢/ تعميق توجه العاملين نحو المنظمة

٣/ تخفيض تكلفة خدمة مابعد البيع

## المحاضرة الرابعة

١/ يمثل النمط القيادي الذي يجب اتباعه في ادارته الجودة الشاملة وفقا لنظرية الشبكة الادراية التي تعود للباحثان بليك وموتون بـ Blacke & Mouton

١/ القيادة المعتدلة

٢/ قيادة الفريق

٣/ القيادة الاجتماعية

٤/ القيادة المتسلطة

٢/ ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة

١/ النظر للمشاكل انها فرصة للتعلم

٢/ عدم اختيار المورد على أساس السعر الأقل فقط

٣/ التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

٤/ تأسيس فرق العمل على مستوى الادارة الاشرافية

٣/ واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة وهي

١/ التوسع في تشكيل فرق العمل

٢/ تبني فلسفه العيوب الصفرية Zero Defects

٣/ الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعه للاشراف والتدريب

٤/ التزام طويل الاجل إزاء التحسين المستمر

٤/ يمثل الإحداثي ( ٩,٩ ) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton نمط :

١/ قيادة الفريق

٢/ القيادة المعتدلة

٣/ القيادة المتسلطة

٤/ القيادة الاجتماعية

٥/ من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

١/ التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها

٢/ زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين

٣/ اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسيين

٤/ عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف

٦/ ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

١/ التأكيد على الوقاية بدلا من العلاج

٢/ التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط

٣/ اختيار المورد على أساس السعر

٤/ اثبات الإلتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

٧/ واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :

١/ تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero - Defects

٢/ تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب

٣/ ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة

٤/ عدم التوسع في تشكيل فرق العمل

٨/ يمثل الإحداثي ( ٥,٥ ) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton مُط :

١/ القيادة المعتدلة

٢/ القيادة المثالية

٣/ القيادة الإجتماعية

٤/ القيادة الضعيفة

٩/ من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

١/ التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

٢/ إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي

٣/ التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط

٤/ تشجيع التنافس بدلا من التعاون

١٠/ من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :

١/ التزام التخطيط قصير الاجل إزاء التحسين المستمر

٢/ البعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero - Defects

٣/ عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده

٤/ الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

## المحاضرة الخامسة

١/ أحد أهم الاستراتيجيات المتبعه في مجال الجودة والتي تسلتزم القيام بتمكين العاملين لتحقيق اهداف الجودة وتوزيع المسؤوليات

حول أنشطة الجودة ناهيك عن إيجاد سياسات مكتوبه للجودة وهي :

١/ الضبط الاحصائي للجودة

٢/ تدريب الجودة المكثف

٣/ التركيز على العملاء

٤/ تولي الاداره العليا ضبط الجودة

٢/ إحدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول الى أهدافها والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب

وإعادة بناء الهيكل التنظيمي هي الاستراتيجية

١/ الاستقرار

٢/ الهجومية

٣/ قيادة التكلفة

٤/ الدفاعية



٣/ تختص العملية الخامسة للإدارة الاستراتيجية بـ

١/ تحديد الاستراتيجيات المناسبة

٢/ تحديد الأهداف الرئيسيته

٣/ تحليل البيئه

٤/ رساله المنظمه

٤/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول العلاقه بين استراتيجيه الجوده واستراتيجيه المنظمه وهي

١/ تحدد المنظمه استراتيجيه الجوده ضمن اطارالاستراتيجيه العامه لها

٢/ تشمل الرقابه على الجوده التأكد من جوده المنتج اثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

٣/ ضروره ابلاغ كافه الأطراف المشتركه في العمليه الإنتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج

٤/ ليس من الضروري ان تكون استراتيجيه الجوده محدده ومعروفه لكافه الجهات داخل المنظمه وخارجها

٥/ إحدى عمليات الإدارة الإستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله ، بمعنى مبرر وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها ، هي :

١/ رساله المنظمه

٢/ تحليل البيئه

٣/ الرؤيا القيادية

٤/ تحديد الأهداف الرئيسية

٦/ إحدى الإستراتيجيات الرئيسة على مستوى المنظمة والتي تقوم على التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل ، هي :

١/ إستراتيجية قيادة التكلفة

٢/ إستراتيجية التمييز

٣/ استراتيجيه التركيز

٤/ الإستراتيجية الهجومية

٧/ أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجوده التي تستلزم وجود سياسات مكتوبه للجوده ، وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجوده ، ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجوده هي :

١/ الضبط الإحصائي للجوده

٢/ تولي الإدارة العليا ضبط الجوده

٣/ تدريب الجوده المكثف

٤/ التركيز على العملاء

٨/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول العلاقه بين إستراتيجيه الجوده وإستراتيجيه المنظمه ، هي :

١/ ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركه في العمليه الإنتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج

٢/ من الضروري أن تكون إستراتيجيه الجوده محدده ومعروفه لكافه الجهات داخل المنظمه وخارجها

٣/ ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمه عند تحديد إستراتيجيه الجوده

٤/ تحدد المنظمه إستراتيجيه الجوده ضمن إطار الإستراتيجيه العامه لها

٩/ تختص العملية الرابعة للإدارة الإستراتيجية بـ :

١/ تحديد الإستراتيجيات المناسبة

٢/ تحديد الأهداف الرئيسة

٣/ رسالة المنظمة

٤/ تحليل البيئة

١٠/ إحدى الإستراتيجيات التي تتبناها المنظمة للوصول إلى أهدافها ، والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق ، هي :

١/ الإستراتيجيات الدفاعية

٢/ الإستراتيجيات الهجومية

٣/ إستراتيجيات قيادة التكلفة

٤/ إستراتيجيات الإستقرار

١١/ أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها ، ناهيك عن إجراء المقارنات المرجعية ، هي :

١/ التركيز على العملاء

٢/ تدريب الجودة المكثف

٣/ تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

٤/ تحسين الجودة

## المحاضرة السادسة

١/ تتمثل الحاجه الثانيه وفقا لاولويات الاشباع ضمن نظريه " ابراهام ماسلو" للحاجات الإنسانية بـ :

١/ الحاجات الفسيولوجية

٢/ حاجات التقدير والاحترام

٣/ الحاجات الاجتماعيه

٤/ حاجات الأمان

٢/ ضمن فلسفه ادارة الجودة الشاملة ينبغي ان تتوفر في الحوافز الماديه عده اعتبارات منها

١/ منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين

٢/ استخدام الحوافز الفرديه دون الجماعيه

٣/ استخدام الحوافز الماديه بشكل اكبر من الحوافز المعنوية

٤/ أ+ب

٣/ يتم التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبيه ضمن مراحل عمليه التدريب في الجودة في المرحلة

١/ الثانية

٢/ الثالثه

٣/ الرابعة

٤/ الخامسة

٤/ من العوامل التي يعتمد نجاح تمكين العاملين في المنظمة

١/ الحد من التغذية العكسيه للاتصال داخل المنظمة

٢/ وجود نظام عادل للتعين

٣/ تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤوليه القيام بالاعمال الموكله اليهم

٤/ جميع ما ذكر

٥/ الميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء العميل وإساعده " \_ مفهوم يشير إلى :

١/ الحافز

٢/ الدافع

٣/ الحاجة

٤/ الرغبة

٦/ ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها :

١/ استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية

٢/ عدم اللجوء لمنح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

٣/ توقيت دفع الحوافز المادية بغية ربط الحافز بالأداء

٤/ جميع ما ذكر صحيح

٧/ جميع مايلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين عدا واحدة ، وهي :

١/ موضوعية تقييم الأداء

٢/ تجنب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم

٣/ فعالية التغذية العكسية في المنظمة

٤/ مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين

٨/ تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة :

١/ التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

٢/ تأسيس المنظمة التدريبية

٣/ تصميم البرنامج التدريبي

٤/ تحديد الإحتياجات التدريبية

٩/ تتمثل الحاجة الرابعة وفقا لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانية بـ :

١/ الحاجات الإجتماعية

٢/ حاجات الأمان

٣/ حاجات الإحترام والتقدير

٤/ الحاجات الفسيولوجية

١٠/ من الإعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة :

١/ توقيت دفع الحوافز المادية

٢/ تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين

٣/ استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر مع الحوافز المعنوية

٤/ أ + ب

١١/ يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة ، منها :

١/ وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء

٢/ الحد من التغذية العكسية للإتصال داخل المنظمة

٣/ عدم الإعتماد على ربط الأداء بالحوافز

٤/ جميع ما ذكر

١٢/ إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته ، فضلا عن توفير مستلزمات

البرنامج التدريبي ، هي مرحلة :

١/ التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

٢/ تحديد الإحتياجات التدريبية

٣/ تصميم البرنامج التدريبي

٤/ تأسيس المنظمة التدريبية

## المحاضرة السابعة

١/ من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء ( الموردین )

١/ المصالح المتبادله

٢/ القوانين

٣/ حجم المورد

٤/ جميع ما ذكر

٢/ من أهم الفوائد الناجمه عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (Jit)

١/ شراء كميات كبيره وباسعار اقل

٢/ زيادة المساحة التخزينية

٣/ تقليل المساحات المخصصه للإنتاج والعمليات

٤/ يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الاكبر

٣/ من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد

١/ مساهمة المورد في عمليه تصميم المنتج

٢/ مشاركة المورد في مراقبة العمليات أثناء كافة مراحل الإنتاج

٣/ مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة وحل مشكلاتها

٤/ جميع ما ذكر

٤/ واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب ( JIT ) حتى يتصف بالفعالية ، وهي

١/ التأكيد على جودة المواد المسلمة للمنظمة

٢/ الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

٣/ التقييد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

٤/ بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد

١٥ / من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب ( JIT ) :

١/ يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر

٢/ تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

٣/ زيادة المساحات المخزنية

٤/ شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة

٦ / من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء ( المورد )

١/ حجم المورد

٢/ المصالح المتبادلة

٣/ عدد الموردين

٤/ جميع ما ذكر صحيح

٧ / من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد :

١/ مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات

٢/ تكوين فرق عمل مشتركة بين المنظمة والمورد لحل مشكلات الجودة ، وصعوبات تنفيذ التصميم

٣/ مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة

٤/ جميع ما ذكر

٨ / من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب ( JIT ) :

١/ زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

٢/ يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر

٣/ شراء كميات قليلة وبعده شحنات أكبر

٤/ زيادة المساحات المخزنية

٩ / إحدى العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء ، والتي لا تؤخذ بعين الإعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

١/ المصالح المتبادلة

٢/ المركز المالي للمورد

٣/ العلاقات الشخصية

٤/ طبيعة الخدمات المقدمة

١٠ / واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب ( JIT ) حتى يتصف بالفعالية ،

وهي :

١/ بعد مكان مخازن المورد من مصانع المورد

٢/ التقييد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

٣/ التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة

٤/ الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

## المحاضرة الثامنة

١/ من أمثله تكاليف الوقايه ضمن تكاليف الجودة

١/ التدريب

٢/ شكاوي العملاء

٣/ المرردوات

٤/ إعادة العمل

٢/ جميع العبارات التاليه صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة وهي

١/ يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكاليف الفشل الخارجية

٢/ أشار فليب كروسبي بأن الجودة الأعلى تؤدي الى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح

٣/ تقود طاقات الالات الزائدة عن الحاجة الى تكلفه جودة غير ظاهرة (مستتره)

٤/ يشير مفهوم الحيوود السداسي six sigma إلى وجود أقل من ٣,٤ عيبا في كل مليون وحده منتج

٣/ واحدة من العبارات التاليه ليست من اهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها وهي

١/ إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج اعمال المنظمة وارباحتها

٢/ وضع أسس الموازنات التقديرية

٣/ توفير معلومات عن التكلفة لاهداف تتعلق بانظمة الحوافز في المنظمة

٤/ تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى

٤/ واحدة من التالي لاتنطبق على داله خسارة الجودة لـ جينيش تاجوشي وهي

١/ أشار تاجوشي ببيكون الجودة تؤثر على المجتمع اما بشكل عوائد او خسائر يعاني منها المجتمع

٢/ تشير داله تاجوشي لكون الخسارة تزداد كداله تربيعيه كلما كان الإنتاج ابعده عن الوزن المثالي

٣/ تشير داله تاجوشي الى ان زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى تحسين الجودة

٤/ اهتم تاجوشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء

٥/ من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة :

١/ التدريب

٢/ المرردوات

٣/ إعادة الفحص

٤/ التدقيق الداخلي

٦/ جميع العبارات صحيحة حول التكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة ، وهي :

١/ أشار جوزيف جوران بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح

٢/ يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

٣/ يشير مفهوم الجودة السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من ٣,٤ عيبا في كل مليون وحدة منتجة

٤/ تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة ( مستتره )

٧/ واحدة من التالي لاتنطبق على خسارة الجودة لجينيش تاجوشي Geniehia Taguchi ، وهي :

١/ تركز داله تاجوشي على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن مثالي

٢/ تشير داله تاجوشي لكون الخسارة تقل كداله تربيعية كلما كان الانتاج أبعد عن الوزن المثالي

٣/ تشير داله تاجوشي إلى إنخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة

٤/ تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

٨/ من مثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة :

١/ فحص العمليات

٢/ إعادة العمل

٣/ الكفالة

٤/ التدريب

٩/ جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة ، وهي :

١/ يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من ٣,٤ عيبا في كل مليون وحدة منتجة

٢/ يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة ( مستترة )

٣/ يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

٤/ تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر

١٠/ واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيش تاجوتشي Geniehia Taguchi ، وهي :

١/ اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية ، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين

٢/ تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

٣/ تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة

٤/ تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي

## المحاضرة التاسعة

١/ احدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method والتي تقوم على وضع الأشياء في اماكنها وحسب

تسلسلها ، بحيث تصبح قابله للاسترجاع والاستخدام دون اضاعه الوقت

١/ الفرز

٢/ الترتيب المنهجي

٣/ الانضباط الذاتي

٤/ تنظيف مكان العمل

٢/ إحدى مكونات ثلاثية جوران التي تتعلق باختيار ومقارنة نتيج الاختبارات بالمتطلبات الاساسيه للعملاء

١/ التحسين

٢/ رقبه الجودة

٣/ التخطيط

٤/ إحص

٣/ "تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعته من العمليات معا" خطوات للتحسين تدرج تحت احدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي :

١/ تحديد النطاق

٢/ تحليل العمليات الحالية

٣/ استطلاع التغيرات او التحقق منها

٤/ وضع تصور للعمليات المستقبلية

٤/ تتمثل المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها احد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ

١/ تكوين فريق عمل لاداء المهمة

٢/ جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

٣/ إقرار نطاق المقاومه

٤/ إقرار نطاق الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة

٥/ إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى ، وتتضمن إنشاء فرق عمل وتزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها ، هي :

١/ رقابة الجودة

٢/ إفحص

٣/ التخطيط

٤/ التحسين

٦/ تتمثل المرحلة الثانية ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ :

١/ وضع تصور للعمليات المستقبلية

٢/ تحديد الفرص

٣/ تحليل العمليات الحالية

٤/ تحديد النطاق

٧/ إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method التي تهدف لمتابعة مدى تطبيق المراحل السابقة لها باستمرار ، والتي تحث على المظهر اللائق للموظف عند أدائه لوظيفته ، هي :

١/ التعقيم الشامل

٢/ الترتيب المنهجي

٣/ الإنضباط الذاتي

٤/ تنظيف مكان العمل

٨/ إحدى مستويات المقارنة المرجعية التي تجري مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة سواء أكان نطاق المقارنة داخل الدولة أو خارجها هي :

١/ المقارنة المرجعية الخارجية

٢/ المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل

٣/ المقارنة المرجعية الداخلية

٤/ المقارنة المرجعية الوسطية



٩ / إحدى مراحل دورة ( Pdca cycle ) في مجال التحسين المستمر ، والتي تعني اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة ، هي :

١ / إفحص

٢ / إفعل

٣ / نفذ

٤ / خطط

١٠ / " التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها " - مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر ، وهي :

١ / تحديد النطاق

٢ / وضع تصور للعمليات المستقبلية

٣ / تحليل العمليات الحالية

٤ / تحديد الفرص

١١ / إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method ، والتي تهدف لسهولة استرجاع واستخدام الأشياء بدون إضاعة وقت ، هي :

١ / الإنضباط الذاتي

٢ / الفرز

٣ / الترتيب المنهجي

٤ / التعقيم الشامل

١٢ / تتمثل المرحلة الثانية لعملية المقارنة المرجعية بـ :

١ / تكوين فريق العمل

٢ / جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

٣ / إقرار نطاق المقارنة

٤ / اختبار موضوع المقارنة

## المحاضرة العاشرة

١ / إحدى مستويات تبني اداره الجودة الشاملة الذي يتصف بوجود خبره لدى المنظمات في تحسين الجودة (٣-٥) سنوات حيث تقوم المنظمات بتجريب طرق جديدة وتستخدم الأساليب الإحصائية لضبط الجودة هو :

١ / مستوى منفذو التحسينات

٢ / مستوى مستخدموا الأدوات

٣ / مستوى المترددون

٤ / مستوى رابحو الجوائز

٢ / من خصائص المنظمات ضمن مستوى المترددون تتبنى اداره الجودة الشامله

١ / فرق عمل صوريه وانتشار ثقافة اللؤم بين الدوائر

٢ / اثاره دافعيه العاملين من خلال التهديد بالعقاب

٣ / تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

٤ / إجراء المقارنات المرجعيه فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر

٣ / تتضمن مرحله الاعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات منها

١ / اختيار مدير الجودة

٢ / وضع رساله المنظمة

٣ / دراسة توقعات العملاء ومطالبهم

٤ / بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات المناسبة

٤ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق اداره الجودة الشامله وهي

١ / تعتبر مرحله التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة

٢ / تستدعي الاداره المديرين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق

٣ / تبنى أنظمة الرقابه على أساس الرقابه المتزامنه بالاضافه للرقابه البعدية في مرحله الرقابه والتقييم

٤ / تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحله المتقدمه ضمن مراحل التطبيق

٥ / واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

١ / وجود نظام للقياس

٢ / وجود نظام للإتصالات

٣ / التركيز على العمل الفردي

٤ / اقتناع الإدارة العليا

٦ / إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة والذي تصل إليه المنظمات بعد مضي أكثر من عشر سنوات من التطبيق ، بحيث

تعتبر الجودة الشاملة أسلوب حياة لإدارة كافة الأعمال في المنظمة ، هو :

١ / المستوى العالمي

٢ / مستوى مستخدموا الأدوات

٣ / مستوى منفذو التحسينات

٤ / مستوى رابحوا الجوائز

٧ / من خصائص المنظمات ضمن مستوى " منفذو التحسينات " لتبني إدارة الجودة الشاملة :

١ / وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة

٢ / فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

٣ / اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

٤ / نركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

٨ / من أهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

١ / صياغة الرؤيا القيادية

٢ / وضع الأهداف الإستراتيجية

٣ / تحليل البيئة الداخلية والخارجية

٤ / إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة

٩ / تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات ، منها :

١ / تشكيل مجلس الجودة

٢ / صياغة الرؤيا القيادية

٣ / بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة

٤ / إيجاد ثقافة تؤيد وتعزز مفهوم الجودة

١٠ / إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة ( ٣ سنوات فأقل ) ، هو :

١ / مستوى مستخدمو الأدوات

٢ / مستوى منفذو التحسينات

٣ / مستوى المترددون

٤ / مستوى غير الملتزمون

١١ / من خصائص المنظمات ضمن "مستوى غير الملتزمون" لتبني إدارة الجودة الشاملة :

١ / تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

٢ / اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

٣ / إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة

٤ / اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات

١٢ / من أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة :

١ / إبعاد تدخل الإدارة العليا

٢ / التركيز على العميل

٣ / التركيز على العمل الفردي

٤ / أ + ب

١٣ / واحدة من العبارات التالية خاطئة حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي :

١ / تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة

٢ / تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

٣ / يتم الإستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المحلية أثناء مرحلة الرقابة والتقويم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

٤ / تحتاج عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوقت طويل بغية استكمال مراحل التطبيق

## المحاضرة الحادية عشر

١ / تعبير عن الجودة من الناحية الفنية بهدف تحقيق تجانس في الوحدات المنتجة من حيث الأبعاد والشكل او الوزن بحيث يتم فرز

المنتجات على أساس المواصفات - مفهوم لاحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشتراه وهي :

١ / العلامات التجارية

٢ / التدرج

٣ / العينات

٤ / المواصفات الخاصة

٢ / يتم استخراج الكفاءة كاحد المؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة

١ / الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

٢ / الموارد المخططة على الموارد المستخدمة

٣ / المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة

٤ / قيمة او كميته المخرجات الفعلية على قيمة او كميته المخرجات المتوقعه

٣/ بإفتراض أن قيمة مدخلات احدى المنظمات قد انخفضت من ٧٨٠٠ إلى ٦٩٠٠ ، وأن المخرجات قد انخفضت من ١١٢٠٠ إلى ٩٨٠٠ فإن الإنتاجية :

١/ 1.25

٢/ 1.62

٣/ 0.70

٤/ 1.42

٤/ من معوقات تطبيق اداره الجودة الشاملة كون المنظمة تتصف بـ

١/ قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه

٢/ التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل

٣/ الأسلوب الديمقراطي في الاداره ومايصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

٤/ عدم استعجال الفوائد التي يمكن ان تحققها المنظمة جراء تطبيق اداره الجودة الشامله

٥/ تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

١/ تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية يصعب اكتشافها ومقارنتها

٢/ تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة

٣/ لايفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى

٤/ لا يخضع إنتاجها للعامل التقني

٦/ تستخرج الكفاءة من خلال قسمة :

١/ قيمة اوكمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة

٢/ قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة

٣/ الموارد المخططة على الموارد المستخدمة

٤/ الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

٧/ بإفتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من ١٨٠٠٠ إلى ١٧٤٠٠ \$ ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من ٩٦٠٠ إلى

٨٦٠٠ \$ ، فإن الإنتاجية ستصبح :

١/ 1.81

٢/ 2.02

٣/ 0.49

٤/ 2,09

٨/ من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

١/ الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات

٢/ وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل

٣/ مقاومة التغيير لدى بعض العاملين

٤/ وجود نظام فعال للتغذية الراجعة

٩/ تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

١/ لايتفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى

٢/ تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة

٣/ لاتعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية

## ٤/ يخضع إنتاجها للعامل التقني

١٠/ تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:

١/ المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة

٢/ الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

٣/ المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية

٤/ قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة

١١/ يفترض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من ١٤٠٠٠ إلى ١٧٢٠٠ \$، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من ٨٦٠٠ إلى ٧٤٠٠ \$

فإن الإنتاجية :

١/ ٠،٤٣

٢/ ٢،٣٢

٣/ ٢،٠٠

٤/ ١،٦٣

١٢/ من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، كون المنظمة تتصف بـ :

١/ سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل

٢/ الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

٣/ توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

٤/ جميع ما ذكر

## المحاضرة الثانية عشر

١/ إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تمكن المسؤولين من تنظيم المعلومات حول الأخطاء في المنتجات واسبابها والربط بين

نوع الخطأ وتكرار حدوثه وكذلك ترتيب المشكلات وفقاً لأهميتها النسبية هي

١/ قائمة المراجعة

٢/ شكل الانتشار

٣/ خريطة تدفق المعلومات

٤/ خريطه المتابعه

٢/ جميع العبارات التالية صحيحة حول الاختلافات في الانتاج عد واحدة خاطئة وهي

١/ يشير مصطلح "الانحرافات" للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعه

٢/ تعتبر " طريقة العمل " أحد المصادر التي يمكن ان تؤدي لوجود اختلافات في الانتاج

٣/ تتصف الاختلافات الخاصة بإمكانية توقعها ويكون العمل تحت سيطره عند حدوث هذه الاختلافات

٤/ لايفترض تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات

٣/ واحدة من العبارات التاليه خاطئة حول خريطة السبب والاثر ( حسك السمكة ) وهي :

١/ تعود هذه الخريطة الى كارو إيشاكاوا Kaora Ishihkawa

٢/ من الممكن ان يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات اخرى

٣/ يتم تحديد الأثر او المشكله أولاً والتي تصبح وكأنها راس السمكة

٤/ تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعه من الخط الرئيسي

٤/ واحدة من العبارات خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج :

- ١/ تعتبر " عملية القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج
- ٢/ تشير الإنحرافات إلى الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية
- ٣/ تتصف الإختلافات العامة بعدم إمكانية توقعها ، وتكون العملية خارج خارج السيطرة عند حدوث الإختلافات
- ٤/ لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن

٥/ إحدى أدوات الضبط الإحصائي التي تهدف لتوضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى فضلا عن تحديد أماكن مشاريع التحسينات الصغيرة ، وذلك عبر رموز متفق عليها بين المعنيين ، هي :

- ١/ قائمة المراجعة
- ٢/ شكل الانتشار
- ٣/ خريطة السبب والأثر
- ٤/ خريطة تدفق العمليات

٦/ واحدة من العبارات التالية صحيحة حول خريطة السبب والأثر ( حسك السمكة ) ، وهي :

- ١/ من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى
- ٢/ يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولا والتي تصبح وكأنها ذيل السمكة
- ٣/ تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس
- ٤/ الخطوط المتفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة

٧/ إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والإرتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة ، والتي لاتكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة ، هي :

- ١/ شكل الانتشار
- ٢/ خريطة السبب والأثر
- ٣/ خريطة تدفق العمليات
- ٤/ قائمة المراجعة

٨/ واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على خريطة تدفق العمليات كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة :

- ١/ تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة
- ٢/ ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة
- ٣/ يشير شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة لنشاط أو عملية
- ٤/ يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لإتخاذ قرار

٩/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج ، وهي :

- ١/ يشير مصطلح الإختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية
- ٢/ تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات
- ٣/ لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- ٤/ يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج

## المحاضرة الثالثة عشر

١/ يشير A2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى

١/ نسبة الوحدات التالفة

٢/ قيمة ثابتته

٣/ الوسط الحسابي للعيينة

٤/ الوسط الحسابي لمتوسطات العينات

٢/ يشير  $R^-$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى :

١/ الوسط الحسابي للمدى

٢/ الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

٣/ قيمة ثابتة

٤/ المدى

٣/ يستخرج الحد الأدنى للرقابة ( L C L ) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

١/ طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

٢/ إضافة ثلاثة انحرافات معيارية على الوسط الحسابي للمجتمع

٣/ إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة

٤/ قسمة مجموع القيم على عددها

٤/ يستخرج الحد الأعلى للرقابة ( U C L ) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

١/ إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة

٢/ قسمة مجموع القيم على عددها

٣/ طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

٤/ إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

## المحاضرة الرابعة عشر

١/ إحدى جوائز ادارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجاً للتميز يحوي تسعة معايير رئيسية مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما

(عناصر المساعدة - الإنتاج) هي

١/ الجائزة الاوربية للجودة

٢/ جائزة مالكوم بادريج الوطني للجودة

٣/ جائزة التميز الوطني للجودة

٤/ جائزة ديمينج

٢/ تتمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجودة بمرحلة

١/ المراجعة المستقلة على أساس فردي

٢/ المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة

٣/ استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة

٤/ إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

٣/ جميع مايلي من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمينج عدا واحدة وهي

١/ السياسات

٢/ تطوير الموارد البشرية

٣/ تأكيد الجودة

٤/ التعليم والنشر

٤/ من عناصر المجموعة الأولى ( العناصر المساعدة ) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة :

١/ النتائج المتعلقة بالمجتمع

٢/ النتائج المتعلقة بالأفراد

٣/ السياسة والإستراتيجية

٤/ نتائج الأداء الرئيسة

٥/ إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل إتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥١ ، والتي تمنح سنويا للمنظمات الأكثر نجاحا والوحدات العاملة فيها ، والتي تمتد كذلك لإنجازات الأفراد هي :

١/ الجائزة الأوروبية للجودة

٢/ جائزة ديمينج

٣/ جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

٤/ جائزة التميز الوطنية للجودة

٦/ تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية المحدودة بـ :

١/ ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة

٢/ إرسال تقارير كتغذية عكسية إلى المنظمات المشاركة بالجائزة

٣/ إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

٤/ الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

٧/ إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧ بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية ، والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل ، هي

١/ جائزة التميز الوطنية للجودة

٢/ جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

٣/ الجائزة الأوروبية للجودة

٤/ جائزة ديمينج



٨/ واحدة من التالي ليست من عناصر المجموعة الأولى ( العناصر المساعدة ) لنودج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوربية للجودة ، وهي :

١/ نتائج الأداء الرئيسية

٢/ الشراكة والموارد

٣/ السياسة والإستراتيجية

٤/ العمليات

٩/ يتم إجراء " المراجعة المستقلة على أساس فردي " ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة في المرحلة :

١/ الأولى

٢/ الثانية

٣/ الثالثة

٤/ الرابعة