

# المحاضرة الأولى

- ١/ ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغباته - 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 و أكد 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 ايشيكاوا 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 جوهريه 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/ ابعاد 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 صحيحة 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 الايحائية 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 الإيحيائية 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 لرضاء 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 ما بعد 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 الأعذار

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

٩/ إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضاء 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 ما بعد البيع

## المحاضرة الرابعة

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

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 فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects

٣/ الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة 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/ إثبات 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 الرئيسييه

٣/ تحليل البيئه

٤/ رساله المنظمة

٤/ واحدة من العبارات التاليه خاطئة حول علاقه بين استراتيجيه الجودة واستراتيجيه المنظمة وهي

١/ تحدد المنظمة استراتيجيه الجودة ضمن اطارالاستراتيجيه العامه لها

٢/ تشمل الرقابه على الجودة التأكد من جودة المنتج اثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

٣/ ضرورة ابلاغ كاهه الأطراف المشتركة في العمليه الإنتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج

٤/ ليس من الضروري ان تكون استراتيجيه الجودة محددة ومعروفه لكافة الجهات داخل المنظمة 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/ رسالة المنظمة

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 الجودة التي تستلزم وجود سياسات مكتوبة للجودة ، وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة

الجودة ، ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة هي :

١/ الضبط الإحصائي للجودة

٢/ تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

٣/ تدريب الجودة المكثف

٤/ التركيز على العملاء

٨/ واحدة من العبارات التاليه خاطئة حول علاقه بين إستراتيجيه الجودة وإستراتيجيه المنظمة ، هي :

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

٢/ من الضروري أن تكون إستراتيجيه الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها

٣/ ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد إستراتيجيه الجودة

٤/ تحدد المنظمة إستراتيجيه الجودة 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 ادراة الجودة الشاملة ينبغي ان تتوفر في الحوافز الماديه عدّه 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

٥/ 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 الاعتبار 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 باختبار ومقارنة نتيج الاختبارات بالمتطلبات الاساسيه للعملاء

١/ التحسين

٢/ رقبه الجودة

٣/ التخطيط

٤/ إفحص

٣/ "تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعته من العمليات معا" خطوات للتحسين تندرج 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 المهمه

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 الوسيطة

١٩ / 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 / إفعال

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 ادارة 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 ادارة الجودة الشاملة

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 مرحلة 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 الرقابة 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 المرحلية 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 / التدريب

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 الشاملة

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 والاثار ( 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 ( حرك 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 للعينة

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 ثابتته

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 ادارته 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/ اجراء 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/ اجراء 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 الرئيسة في الجائزة الأوربية للجودة ، وهي :

١/ نتائج الأداء الرئيسة

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