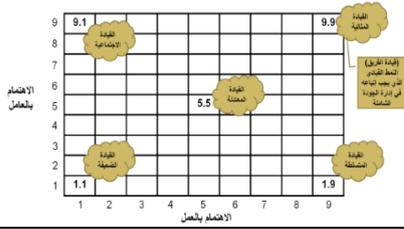


أسئلة المراجعة

| | |
|--|--|
| <p>العميل الذي يهتم بالنتائج وحل المشكلات ، ولا تهمة الأعداء ، هو :</p> <p>يشكو دائما بحق أو بدون حق ، فهناك دائما من وجهة نظره أخطاء ولا يمكن إهماله أو طرده ويجب التحلي بالصبر والإستماع له</p> <p>– العميل دائم الشكوى .</p> <p>– العميل الحليم (الصامت) . لا يشتكي بغض النظر عن معاناته من الأخطاء ، وينبغي العمل على إغراؤه بالكلام وتقديم الشكوى</p> <p>– العميل المستغل . يهدف إلى الحصول على مزايا إضافية من تقديم شكواه ، وليس هدفه الرئيس أن يحل الشكوى . ويجب الإتصاف</p> <p>– العميل الموضوعي . لا يشكو إلا إذا كان هناك مبررا لشكواه فهو يهتم بالنتائج وحل المشكله ، ولا تهمة الأعداء .</p> | <p>(١)</p> |
| <p>١. غربلية الشكاوي والإهتمام بالشكاوي الموضوعيه والمنطقيه فقط</p> <p>٢. إجراء التحقيقات والإستفسارات الضرورية بخصوص الشكاوي لبيان نطاقها ومدى جديتها وخطورتها .</p> <p>٣. اتخاذ القرار المناسب لحل المشكله</p> <p>٤. الإتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمه منه</p> <p>٥. متابعة تنفيذ القرار المتخذ لحل المشكله</p> | <p>(٢)</p> <p>تتمثل المرحلة الثالثه ضمن إجراءات معالجة الشكاوي بـ :</p> <p>– الإتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمه منه .</p> <p>– اتخاذ القرار المناسب حل المشكله .</p> <p>– إجراء التحقيقات والإستفسارات حول الشكوى .</p> <p>– غربلية الشكاوي والإهتمام بالموضوعيه منها .</p> |
| <p>إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانوا لرضا العملاء " والتي تمثل درجة أكبر في التأثير على رضا العميل ، والتي تتصف بكونها غير متوقعه وغير معبر عنها من العميل ، هي :</p> <p>تحتل أكبر درجه من التأثير على درجه رضا العميل ، وهي غير معبر عنها من قبل العميل ، وغير متوقعه من قبل العميل</p> <p>– المتطلبات الجاذبه .</p> <p>– متطلبات الأداء . مستوى رضا العميل يتناسب طرديا مع درجه تلبية هذه المتطلبات وهي متطلبات يطلبها العميل صراحة</p> <p>– المتطلبات الأساسية . يتوقع وجودها في المنتج ، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها ، فإذا لم يتم تلبيةها فإن العميل لن يكون راضي وبالمقابل إذا كانت موجوده</p> <p>– متطلبات الإنجاز . لا يعتبر من متطلبات المنتج في نموذج كانوا</p> | <p>(٣)</p> |
| <p>من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الإستبانه بُغية جمع المعلومات من العملاء :</p> <p>١. أن تكون الأسئلة أو العبارات واضحه للعميل العادي</p> <p>٢. أن تكون الأسئلة محدده ، ولا تحمل أكثر من معنى واحد</p> <p>٣. مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل</p> <p>٤. عدم تضمين أكثر من معلومه واحده في سؤال واحد</p> <p>٥. أن تكون الأسئلة مختصره قدر الإمكان لإختصار الوقت والإجابة على جميع الأسئلة .</p> <p>٦. تجنب الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابته محدده ، مثل سؤال : هل ترى معي ... ؟</p> <p>٧. أن تكون الأسئلة أو العبارات شامله لكافة أبعاد رضا العملاء حتى يكون القياس دقيقا</p> | <p>(٤)</p> <p>– أن تكون الأسئلة محدده .</p> <p>– التركيز على الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابته محدده</p> <p>– تضمين أكثر من معلومه واحده في سؤال واحد .</p> <p>– جميع ما ذكر .</p> |
| <p>١. تحسين مستوى رضا العميل فيما يتعلق بتلبية متطلباته</p> <p>٢. رفع مستوى جودة المنتج</p> <p>٣. توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج ، لأن التركيز يكون على متطلبات العميل بشكل أساسي</p> <p>٤. زيادة درجه ثقة العميل في المنتج</p> <p>٥. زيادة الحصه السوقيه للمنظمه</p> <p>٦. تعميق توجه العاملين نحو المنظمه</p> <p>٧. تخفيض تكلفه خدمه ما بعد البيع بحكم أخذ رأي العميل مسبقا في المواصفات المطلوبه .</p> | <p>(٥)</p> <p>من فوائد انتشار وظيفة الجوده (QFD) :</p> <p>– توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج .</p> <p>– تعميق توجه العاملين نحو المنظمه .</p> <p>– تخفيض تكلفه خدمه ما بعد البيع .</p> <p>– جميع ما ذكر .</p> |
| <p>جميع العبارات التاليه صحيحه حول العميل عدا واحده خاطئه ، وهي :</p> <p>– يتم التركيز في إدارة الجوده الشامله على حاجات ورغبات المستخدم الأخير للمنتج .</p> <p>– يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحد المعنيه .</p> <p>– تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل .</p> <p>– إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد</p> <p>أداء الإنتاج أقل غير راضي <input type="checkbox"/></p> <p>أداء الإنتاج مساوي راضي <input type="checkbox"/></p> <p>أداء الإنتاج أكبر سعيد <input type="checkbox"/></p> | <p>(٦)</p> |

يمثل الإحداثي (9.1) على نظرية الشبكة الإداريه للباحثان بليك وموتون ، نمط :



— القيادة المثالية .

— القيادة الإجتماعيه .

— القيادة المعتدله .

— القيادة المتسلطه .

(٧)

واحد من التالي ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحه ، وهي :

— التأكيد على العلاج بدلا من الوقايه . التركيز على الوقايه بدلا من العلاج

— التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانه فقط .

— تشجيع التعاون بدلا من التنافس .

— النظر للمشاكل على أساس أنها فرص للتعلم .

(٨)

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

١. قدرة القائد ومهاراته : فقد تكون قدرات القائد محدوده ، مما يؤثر على فعاليته .
٢. فلسفة القائد وقيمه : فقد لا يؤمن القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين .
٣. اتجاهات المرؤوسين وميولهم : مثل اختلافهم في الميل للإستقلاليه ، وتحمل المسؤوليه ،
٤. عدم وضوح مهام العمل وواجباته : فمن الضروري عمل وصف وظيفي للوظائف .
٥. عدم التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي نرفعها .
٦. إهتزاز الثقة المتبادله بين القائد والمرؤوسين . □

— اتجاهات المرؤوسين وميولهم .

— وضوح مهام العمل وواجباته .

— التزام الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها .

— زيادة الثقة المتبادله بين القائد والمرؤوسين .

(٩)

أضافت المنظمه الدوليه للمواصفات (ISO) أن دور الاداره العليا في مجال الجودة يتلخص ، في عدة أمور ، منها :

١. وضع سياسة للجوده وأهدافها في المنظمه
٢. نشر وتعميم سياسة الجوده وأهدافها ، من أجل زيادة وعي العاملين بهذه السياسه وتحفيزهم.
٣. ضمان التركيز على احتياجات العميل .
٤. ضمان تنفيذ العمليات الضروريه لتلبية احتياجات العملاء والأطراف المعنيين .
٥. ضمان تأسيس نظام إدارة جوده كفو وفعال ، بالإضافة إلى ضمان تنفيذ هذا النظام والمحافظة عليه لأجل الوصول إلى تحقيق أهداف الجوده .
٦. ضمان توفر الموارد الضروريه .
٧. مراجعت نظام إدارة الجوده بشكل دوري .
٨. اتخاذ القرارات المتعلقة بسياسه وأهداف الجوده .
٩. اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير نظام إدارة الجوده الشامله

— وضع سياسة الجوده وأهدافها .

— نشر وتعميم سياسة الجوده وأهدافها .

— ضمان التركيز على احتياجات العميل .

— جميع ما ذكر .

(١٠)

من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمه تجاه الجوده :

١. التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر
٢. تبني فلسفة الأخطاء أو العيوب الصفرية Zero - Defects
٣. تدريب العاملين على فهم واستيعاب طبيعة العلاقات بين العميل الداخلي والورد
٤. عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده
٥. ضرورة وجود إدارة لعمليه تحسين الأنظمه في المؤسسة
٦. تبني طرق حديثه للإشراف والتدريب
٧. تفعيل الإصصالات والتوسع في تشكيل فرق العمل ، بالإضافة إلى إزالة الحواجز بين الدوائر والأقسام لتحقيق المصلحه العامه
٨. تجنب بعض الممارسات الخاطئه ، مثل تحديد الأهداف عشوائيا بدون وجود برامج عمل أو وسائل لتحقيق هذه الأهداف .
٩. تنمية وتطوير الخبراء في المنظمه ، والعمل على الإحتفاظ بهم
١٠. إتباع منهجية منظمه لتطبيق إدارة الجوده الشامله (خطط وإستراتيجيات محدده)

— عدم اتخاذ قرار الشراء عماداً على السعر وحده .

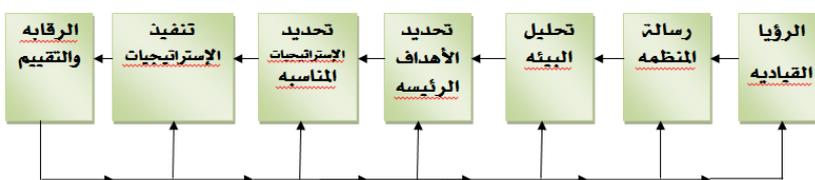
— التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر .

— الحفاظ على الطرق القديمه للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

— البعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects

(١١)

تختص العمليه الثالثه للإدارة الإستراتيجيه بـ :



— الرؤيا القياديه .

— تحديد الأهداف الرئيسيه .

— تحليل البيئه .

— رسالة المنظمه .

(١٢)

| | | |
|--|--|------|
| | <p>واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - محدده . - قابله للقياس . - مثاليه ويصعب تحقيقها . - ضمن إطار زمني . | (١٣) |
| <p>واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. محددًا : Specific ٢. قابل للقياس : Measurable ٣. واقعي قابل للتحقيق : Achievable ٤. متعلق بنفس الموضوع : Relative ٥. ضمن إطار زمني : Time Bound | <p>إحدى الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها ، والتي تستهدف الإهتمام بالظروف الداخليه للمنظمة مثل التدريب ، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإستراتيجيات الدفاعيه . - الإستراتيجيات الهجوميه . - استراتيجيات الإستقرار . - استراتيجيات قيادة التكلفة . | (١٤) |
| <p>من أهم الإستراتيجيات المتبعه في مجال الجوده التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمه ، والتي تقوم على تقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها :</p> <p>من خلال دراسة احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها ، وهذه الإستراتيجيه تتطلب إجراء بحوث تسويقيه</p> <p>يكون رئيس مجلس إدارة المنظمه ، أو مديرها العام هو المسؤول الأول عن إدارة أنشطة الجوده والضبط والرقابه على الجوده</p> <p>الذي يشمل كافة العاملين في كافة المستويات الإداريه في المنظمه ، بحيث يقود هذا التدريب إلى فهم أنشطة الجوده</p> | <p>التركيز على العملاء .</p> <p>تحسين الجوده .</p> <p>تولي الإدارة العليا ضبط الجوده</p> <p>تدريب الجوده المكثف .</p> | (١٥) |
| <p>واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول علاقته بين إستراتيجيه الجوده وإستراتيجيه المنظمه ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفره في المنظمه عند تحديد إستراتيجيه الجوده . - تحدد المنظمه إستراتيجيه الجوده بشكل مستقل عن الإستراتيجيه العامه لها . - من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العمليه الإنتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج . - من الضروري أن تكون إستراتيجيه الجوده محدده ومعروفه لكافة الجهات داخل المنظمه وخارجها . <p>تحدد المنظمات إستراتيجيه الجوده ضمن إطار الإستراتيجيه العامه</p> | <p>تتمثل الحاجه الثانيه وفقا لأولويات الإشباع ضمن نظريه إبراهايم ماسلو للحاجات الإنسانيه بـ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الحاجات الإجتماعيه . - الحاجات الفسيولوجيه . - حاجات الأمان . - حاجات التقدير والإحترام . | (١٦) |
| <p>تتمثل الحاجه الثانيه وفقا لأولويات الإشباع ضمن نظريه إبراهايم ماسلو للحاجات الإنسانيه بـ :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> الحاجه الأولى : الفسيولوجيه <input type="checkbox"/> الحاجه الثانية : حاجات الأمان <input type="checkbox"/> الحاجه الثالثه : الاجتماعيه <input type="checkbox"/> الحاجه الرابعه : حاجات التقدير | <p>ضمن فلسفه إدارة الجوده الشامله ينبغي أن تتوفر في الحوافر الماديه عدة اعتبارات منها :</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم ربط الحافز بالأداء . - استخدام الحوافر الجماعيه . - تجنب منح علاوة جوده سنويه لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمه . - جميع ما ذكر . | (١٧) |
| | <p>ضمن فلسفه إدارة الجوده الشامله ينبغي أن تتوفر في الحوافر الماديه عدة اعتبارات منها :</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم ربط الحافز بالأداء . - استخدام الحوافر الجماعيه . - تجنب منح علاوة جوده سنويه لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمه . - جميع ما ذكر . | (١٨) |

- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين .
- الثقة المتبادله بين الرؤساء والمرؤوسين .
- فعالية نظام الإتصالات والتغذية العكسيه في المنظمه .
- وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء .
- وجود نظام عادل للتعيين قائم على توظيف المؤهلين ذوي المهارات العاليه .
- ربط الأداء بالحوافز الماديه والمعنويه .
- تدريب المرؤوسين على تحمّل المسؤوليه ،

يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامه ، منها :

(١٩)

- ضعف الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين .
- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين .
- عدم فعالية نظام التغذية العكسيه في المنظمه .
- عدم تدريب المرؤوسين على تحمّل المسؤوليه .

من الأهداف الرئيسيه التي يسعى تدريب الجوده أساسا إلى تحقيقها لدى الموظف المتدرب :

(٢٠)

□ الأهداف الرئيسيه التي يسعى تدريب الجوده إلى تحقيقها :

ثلاث أهداف فقط وتم ذكرها جميعها .

- زيادة المعلومات .
- تغيير الإتجاهات .
- تحسين المهارات .
- جميع ما ذكر .

أسئلة الفصل الدراسي الأول للعام ١٤٣٤ / ١٤٣٥ هـ

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥١ ، والتي تُمنح سنويا للمنظمات الأكثر نجاحا والمعدات العاملة فيها ، والتي تمت كذلك لإنجازات الأفراد هي :

– الجائزة الأوروبية للجودة

(١)

يتم منح الجائزة إلى اربع فئات للمنظمات وهي : الشركات الكبيرة و الدوائر والوحدات التشغيلية للشركات و منظمات القطاع العام و المنظمات المتوسطة والصغيرة

– جائزة ديمينج .

– جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجودة .

– جائزة التميز الوطني للجودة .

ليست بجائزة

تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطني للجودة بـ :

(٢)

– ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة .

– إرسال تقارير التغذية العكسية للمنظمات المشاركه بالجائزة .

– إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية .

– الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة .

١. استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة .
٢. المراجعة المستقلة على أساس فردي .
٣. ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية .
٤. إجراء المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة .
٥. ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية .
٦. إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية .
٧. الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة .
٨. إرسال تقارير كتنفيذية عكسية إلى المنظمات المشاركه بالجائزة ، حيث يتم توضيح نقاط الضعف والقوة ، ونقاط التحسين بالنسبة لكل عنصر من عناصر التقييم .

" أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات " – أحد تعريفات إدارة الجودة الشاملة والذي يعود إلى :

(٣)

– معهد المقاييس البريطاني . " فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة " تعريف إدارة الجودة الشاملة

– جوزيف جوران Joseph Juran . " مدى ملائمة المنتج للاستعمال " تعريف الجودة

– كورن N.Chorn .

– المواصفه الدولييه ISO 9000: 2000 "درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل " تعريف الجودة

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

(٤)

– ضبط الجودة .

– الفحص .

– إدارة الجودة الشاملة .

– تأكيد الجودة .

الفحص : فحص المنتج من حيث وقت إجراء الفحص وعدد المنتجات التي تخضع للفحص . حيث انصب التركيز هنا على مدى مطابقت المنتج للمواصفات الفنية الموضوعية بغير تسليم المنتجات المطابقه للعميل ، ومعالجة المنتجات غير المطابقه للمواصفات . فالخطأ قد حصل فعلا دون العمل على منعه ويتم البحث عنه لتصحيحه

ضبط الجودة : تشمل كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن التأكد من أن تصميم المنتج مطابق للمواصفات المحدده . وبناءا عليه فقد امتدت عملية ضبط الجودة لتشمل التصميم والأداء . وبذلك تعتبر هذه المرحلة متطورة عن الفحص فيما يتعلق بتعقيد الأساليب وتطور الأنظمة المستخدمة .

تأكيد الجودة : تركز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء ، حيث وصفت بأنها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية

إدارة الجودة الشاملة : يتضمن جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج ويركز على العمل الجماعي ، وتشجيع مشاركت العاملين واندماجهم ، بالإضافة على التركيز على العملاء ، ومشاركة الموردین

من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

(٥)

– جمود السياسات والإجراءات . التقليدية

– التحسين وقت الحاجة . التقليدية

– التركيز على جني الأرباح . التقليدية

– اندماج الموظفين .

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

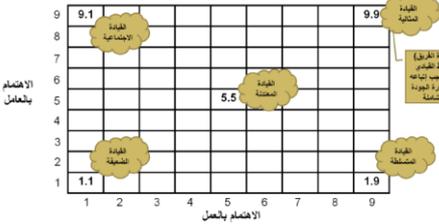
(٦)

– كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa .

– فيليب كروسبي Philip Grosby .

– جوزيف جوران Joseph Juran . جوران (عشان ما أنساها ربطتها بنوران (أبو نوران) محمد نور (يلعب وسط) لذلك أشار بدور الإدارة الوسطى

– ادوارد ديمينج W.Edward Deming .

| | |
|---|------|
| <p>جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحده خاطئه ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل . - إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك راضي . - يتصف " العميل الحليم " بالإهتمام بالنتائج وحل المشكله ولا تهمه الأعذار . - إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا . <p>العميل الموضوعي</p> | (٧) |
| <p>يمثل الإحداثي (9.9) على نظرية الشبكة الإداريه للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton ، نمط :</p> <p>قيادة الفريق .</p> <ul style="list-style-type: none"> - القيادة المعتدله . - القيادة المتسلطه . - القيادة الإجتماعيه .  | (٨) |
| <p>من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها . لوفيه التزام من الإدارة العليا ما في صعوبة - زيادة درجة الثقة المتبادله بين القائد والمرؤوسين . لوفيه ثقتة بين القائد والمرؤوس ما في صعوبة - اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين اذا القائد مقتنع بالمشاركة مافيه صعوبة - عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف . لابد أن يكون هناك وصف وظيفي للوظائف حتى يتم تطبيق الجودة | (٩) |
| <p>ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحه :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأكيد على الوقايه بدلا من العلاج . - التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانه فقط . - اختيار المورد على أساس السعر . اختيار المورد على أساس الجودة وليس على أساس السعر - اثبات الإلتزام نحو الجودة الشامله كمارسه . | (١٠) |
| <p>واحد من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمه تجاه الجودة ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero – Defects . - تبني طرق حديثه للإشراف والتدريب . - ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المنظمه . - عدم التوسع في تشكيل فرق العمل . تفعيل الاتصالات والتوسع في تشكيل فرق العمل | (١١) |
| <p>إحدى عمليات الإدارة الإستراتيجيه التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمه من أجله ، بمعنى مبرر وجود المنظمه واستمادها في تقديم منتجاتها ، هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - رسالة المنظمه . الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمه من أجله - تحليل البيئه . تحليل البيئه الداخليه (نقاط القوة والضعف) وتحليل البيئه الخارجيّه (الفرص والتحديات) - الرؤيا القياديّه . تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمه في المدى - تحديد الأهداف الرئيسيّه . يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمه وتحليل البيئه الخارجيّه والداخليه ، ومن ثم يتم اشتقاق الأهداف الفرعيه من الأهداف الرئيسيّه | (١٢) |

إحدى الإستراتيجيات الرئيسة على مستوى المنظمه والتي تقوم على التفرد بخصائص معينه في المنتج ذات قيمه

(١٣)

عاليه بالنسبه للعميل ، هي :
- استراتيجيه قيادة التكلفة .
- استراتيجيه التمييز .
- استراتيجيه التركيز .
- الإستراتيجيه الهجوميه .

التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفه ممكنه

التفرد بخصائص معينه في المنتج ذات قيمه عاليه بالنسبه إلى العميل

الإهتمام بفضه محدده من العملاء

للإهتمام بالظروف الخارجيه للمنظمه مثل فتح فروع جديده ، والإبتكار ، وتقديم منتجات جديده

واحد من التالي لا تنطبق على دالته خسارة الجوده لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi ، وهي :

(١٤)

- تركز دالته تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن المثالي .
- تشير دالته تاجوتشي لكون الخساره تقل كداله تربيعيه كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي **تزداد**
- تشير دالته تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجوده .
- تشير دالته تاجوتشي لكون الجوده تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع .

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

(١٥)

- رقابة الجوده . بإختبار ومقارنته نتائج الإختبار بالمتطلبات الأساسيه للعملاء عبر (التغذية الراجعه
- إفحص .
- التخطيط . لتحسين العمليات للعميل الخارجي
- التحسين . يهدف الوصول إلى مستويات أداء أعلى من المستويات الأداء الحاليه ، وتتضمن إنشاء فرق عمل



تتمثل المرحله الثانيه ضمن الطريقه العلميه للتحسين المستمر بـ :

(١٦)

- وضع تصور للعمليات المستقبلية .
- تحديد الفرص .
- تحليل العمليات الحاليه .
- تحديد النطاق .

إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقه كايزن Kaizen Method التي تهدف لمتابعه مدى تطبيق المراحل السابقه لها باستمرار ، والتي تحث على المظهر اللائق للموظف عند أداءه لوظيفته ، هي :

(١٧)

١. الفرز : ترتيب الأشياء بشكل منطقي ،
٢. الترتيب المنهجي : وضع الأشياء في أماكنها وحسب تسلسلها
٣. تنظيف مكان العمل : قيام موظفي المنظمه بأعمال التنظيف الشامل لأماكن عملهم وفقا لنظام تفتيش معين .
٤. التعقيم الشامل : تكمن الفكرة هنا في متابعه تطبيق المفاهيم الثلاثه الأولى (٣،١،٢) باستمرار في كافة أماكن العمل في المنظمه ، وتتعلق هذه الخطوه بالنظافه الشخصيه للموظف ، بحيث يكون مظهره العام لائقا عند أداءه لوظيفته .

- التعقيم الشامل .
- الترتيب المنهجي .
- الإنضباط الذاتي .
- تنظيف مكان العمل .

إحدى مستويات المقارنه المرجعيه التي تجري مع المنظمات الأخرى العامله في نفس الصناعه سواء أكان نطاق المقارنه داخل الدوله أو خارجها ، هي :

(١٨)

- المقارنه المرجعيه الخارجيه . تجري مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس الصناعه ، سواء أكان نطاق المقارنه داخل الدوله أو خارجها
- المقارنه المرجعيه مع الممارسات الأفضل . سعي من بعض المنظمات لتحقيق التميز البارز في الأداء بغض النظر عن طبيعت المنظمه التي تؤدي الممارسه الأفضل
- المقارنه المرجعيه الداخليه . تجري بين دوائر المنظمه المختلفه أو بين فروعها
- المقارنه المرجعيه الوسيطيه . ليست من ضمن المقارنات المرجعيه

| | |
|---|------|
| <p>واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود نظام للقياس . - وجود نظام للإتصالات . - التركيز على العمل الفردي . التركيز على العمل الجماعي - اقتناع الإدارة العليا | (١٩) |
| <p>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 :</p> <p>المستوى العالمي .</p> <p>يتصف بالتكامل بين تحسينات الجودة واستراتيجيات الأعمال من أجل إرضاء العميل وإساعده (تأخذ أكثر من عشرة سنوات من التطبيق) . وهنا تعتبر إدارة الجودة الشاملة أسلوب حياة لإدارة كافة الأعمال في</p> <ul style="list-style-type: none"> - مستوى مستخدمي الأدوات . وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (من ٣ - ٥ سنوات عادة) ، أداة جديدة أو طريقة جديدة ، كما وتستخدم الأساليب الإحصائية لضبط العمليات - مستوى منفذو التحسينات . تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥ - ٨ سنوات) من ممارسة عملية تحسين الجودة ، حيث تهتم بتغيير الثقافة على المدى الطويل ، وتُدرِك أهمية التحسين المستمر للجودة - مستوى رابحو الجوائز . قادره على الدخول في مسابقات الجوائز الكبيره مثل جائزة ديمنج ، وجائزة مالكوم بالدرج ، والجائزة الأوروبية ، ... (مرحلة ناضجه من إدارة الجودة الشاملة من حيث طبيعة الثقافة والقسم واندماج | (٢٠) |
| <p>من خصائص المنظمات ضمن مستوى " منفذو التحسينات " لتبني إدارة الجودة الشاملة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة . - فرق عمل صوريه وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر . - اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيره . - تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط . <ul style="list-style-type: none"> • اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيره . • وجود برامج تدريب وتعليم طويلة الأمد وكافة المستويات الإدارية . • ممارسة أنشطة التحسين المستمر في كافة أعمال ودوائر المنظمة . • أهمية اندماج العاملين وانضمامهم إلى فرق العمل ، ووجود ثقة متبادله بينهم . • إجراء المقارنات المرجعيه فيما يتعلق بأنشطة التحسين . | (٢١) |
| <p>من أهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - صياغة الرؤيا القيادية . - وضع الأهداف الإستراتيجيه . - تحليل البيئه الداخليه والخارجيه . - إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة . <ul style="list-style-type: none"> ✓ اتخاذ قرار تطبيق المنهجيه من قبل الإدارة العليا . ✓ التزام الإدارة العليا بالجوده الشامله والتحسينات المستمره . ✓ اتخاذ قرار الإستعانه بمستشار خارجي أو الإعتماد على العاملين بالمنظمه في هذا المجال . ✓ تشكيل مجلس الجوده . ✓ إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة . ✓ بناء فرق العمل ، ومنحها الصلاحيات اللازمه . ✓ إعداد وتنفيذ برامج تدريبيه عن الجوده . ✓ وضع أسس قياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء . | (٢٢) |
| <p>تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامه التجاريه بكونها :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعتمد في إنتاجها على مواصفات سريه يصعب اكتشافها ومقارنتها . - تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيره . احجام صغيره - لا يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى . يفوق - لا يخضع إنتاجها للعامل التقني . يخضع | (٢٣) |
| <p>تستخرج الكفاءه من خلال قسمه :</p> <ul style="list-style-type: none"> - قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعه . - قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعه . - الموارد المخططه على الموارد المستخدمه . - الموارد المستخدمه على الموارد المخططه . $\text{الكفاءه} = \frac{\text{الموارد المستخدمه}}{\text{الموارد المخططه}} \times 100\%$ | (٢٤) |
| <p>يفترض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من 18000 إلى 17400 \$ ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 9600 إلى 8600 \$ ، فإن الإنتاجية ستصبح :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1.81 المخرجات بعد الانخفاض = 17400 دولار - 2.02 المدخلات بعد الانخفاض = 8600 دولار - 0.49 الإنتاجية = المخرجات الكلية / المدخلات الكلية . - 2.09 = 8600 / 17400 = 0.49 | (٢٥) |

| | |
|---|--|
| <p>(٢٦) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات . ليس معوق بل ميزة - وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل . ليس معوق بل ميزة - مقاومة التغيير لدى بعض العاملين . - وجود نظام فعال للتغذية الراجعة . ليس معوق بل ميزة | |
| <p>(٢٧) واحده من العبارات التالية خاطئه حول الاختلافات في الإنتاج :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تعتبر " عملية القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج . صحيحة - تشير الانحرافات إلى الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعه . صحيحة - تتصف الاختلافات العامه بعدم إمكانية توقعها ، ويكون العمليه خارج السيطرة عند حدوث الاختلافات . يمكن توقعها - لا تستطيع المنظمه إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقه على طول الزمن . صحيحة | |
| <p>(٢٨) إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجوده التي تهدف لتوضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى وتوحيد طرق العمل ، فضلا عن تحديد أماكن مشاريع التحسينات الصغيره ... وذلك عبر رموز متفق عليها بين المعنيين ، هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - قائمة المراجعة . تمكّن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب أو الأخطاء الموجوده في المنتج أو في العمليات - شكل الانتشار . يستخدم لعرض طبيعة العلاقة بين متغيرين وتحديد طبيعة الارتباط بينهما - خريطة السبب والأثر . تسمى خريطة ايشكاوا ، ويطلق عليها أيضا خريطة حسك السمكه - خريطة تدفق العمليات . | |
| <p>(٢٩) واحده من العبارات التاليه صحيحه حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكه) ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانويه تفريعات أخرى . - يتم تحديد الأثر أو المشكله أولا والتي تصبغ وكأنها ذيل السمكه . رأس السمكه - تتمثل الأسباب الثانويه للمشكله بالخطوط المتفرعه من الخط الرئيسي . الأسباب الثانويه الخطوط المتفرعه من الخطوط الثانويه - الخطوط المتفرعه من الخطوط الفرعيه تمثل الأسباب الرئيسيه للمشكله الأسباب الرئيسيه الخطوط المتفرعه من الخطوط الرئيسيه | |
| <p>(٣٠) يشير \bar{R} ضمن خريطة الرقابه على المتوسطات إلى :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الوسط الحسابي للمدى . - الوسط الحسابي لمتوسطات العينه . - قيمته ثابتة . - المدى . <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>، $\bar{X} =$ الوسط الحسابي لمتوسطات العينات</p> <p>$A_2 =$ قيمه ثابتة (في الجدول المرفق)</p> <p>$\bar{R} =$ الوسط الحسابي للمدى</p> </div> | |
| <p>(٣١) يستخرج الحد الأدنى للرقابه (LCL) بصورة رياضيه ضمن خرائط الرقابه عن طريق :</p> <ul style="list-style-type: none"> - طرح ثلاثة انحرافات معياريه من الوسط الحسابي للمجتمع . - إضافة ثلاثة انحرافات معياريه إلى الوسط الحسابي للمجتمع . يمثل الحد الأعلى - إيجاد الفرق بين أكبر قيمه وأصغر قيمه في العينه . المدى - قسمة مجموع القيم على عددها . الوسط الحسابي | |
| <p>(٣٢) من عناصر المجموعه الأولى (العناصر المساعده) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسيه في الجائزه الأوروبية للجوده :</p> <ul style="list-style-type: none"> - النتائج المتعلقة بالمجتمع . المجموعه الثانيه - النتائج المتعلقة بالأفراد . المجموعه الثانيه - السياسه والإستراتيجيه . - نتائج الأداء الرئيسيه . المجموعه الثانيه | |

| | |
|---|--------|
| <p>أحد أهم الإستراتيجيات المتبعه في مجال الجوده التي تستلزم وجود سياسات مكتوبه للجوده ، وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجوده ، ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجوده ، هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الضبط الإحصائي للجوده . - تولي الإدارة العليا ضبط الجوده . - تدريب الجوده المكثف . - التركيز على العملاء . | (٣٣) |
| <p>واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول العلاقه بين استراتيجيه الجوده واستراتيجيه المنظمه ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركه في العمليه الإنتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج . - من الضروري أن تكون استراتيجيه الجوده محدده ومعروفه لكافة الجهات داخل المنظمه وخارجها . - ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفره في المنظمه عند تحديد استراتيجيه الجوده . - تحدد المنظمه استراتيجيه الجوده ضمن إطار الإستراتيجيه العامه لها . | (٣٤) |
| <p>" الميل إزاء أشياء معينه يؤدي تحقيقها إلى إرضاء العميل وإساعده " - مفهوم يشير إلى :</p> <ul style="list-style-type: none"> - الحافز . قوى خارجيه تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني - الدافع . قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجهه سلوكه باتجاه الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته غير المشبعه - الحاجه . حالة من عدم التوازن الفسيولوجي أو النفسي - الرغبه . | (٣٥) |
| <p>ضمن فلسفه إدارة الجوده الشامله ينبغي أن تتوفر في الحوافز الماديه عدة اعتبارات ، منها :</p> <ul style="list-style-type: none"> - استخدام الحوافز الفرديه دون الجماعيه . - عدم اللجوء لمنح علاوة جوده سنويه لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمه . - توقيت دفع الحوافز الماديه بغيره ربط الحافز بالأداء . - جميع ما ذكر صحيح . | (٣٦) |
| <p>واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعاليه ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التأكيد على جودة المواد المسلمه للمنظمه . - الدقه في مواعيد التسليم من قبل المورد . - التقيد بتوريد الكميات المطلوبه في الوقت المحدد . - يُعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد . قرب المكان | (٣٧) |
| <p>من أهم الفوائد الناجمه عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغيره الدقه الأكبر . - تقليل المساحه المخصصه للإنتاج والعمليات . - زيادة المساحات المخزنيه . - شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافه . | (٣٨) |

| | |
|--|------|
| <p>من أنواع التغيير حسب وقت التغيير:</p> <ul style="list-style-type: none"> - التغيير الجزئي . من حيث درجة الشمولية - التغيير العشوائي . من حيث درجة التخطيط - التغيير المخطط . من حيث درجة التخطيط - التغيير البطئ. | (٣٩) |
| <p>تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغيير ب:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اختيار الإستراتيجيه الملائمه. - تنفيذ التغيير . - تخطيط برنامج التغيير . - تحديد المشاكل الحقيقيه . | (٤٠) |
| <p>من أسباب مقاومة التغيير:</p> <ul style="list-style-type: none"> - الخوف من الفشل . - سوء فهم مبررات التغيير . - ضغوطات الجماعه . - جميع ما ذكر صحيح. | (٤١) |
| <p>واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجوده الشامله ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجوده الشامله . - يعتبر الإسلوب الديموقراطي في الإدارة أكثر ملائمه من الديكتاتوري في ظل تطبيق إدارة الجوده الشامله . - تنظر ثقافتة الجوده للخطأ على أنه فرصه للتطور . - يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجوده الشامله تحقيق تحسينات هامشيه تدريجيه في معايير الأداء الأساسي. <p><small>تحسينات جوهرية سريعة وليست تحسينات هامشية تدريجية</small></p> | (٤٢) |
| <p>واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الإستبانه بُغية جمع المعلومات من العملاء</p> <ul style="list-style-type: none"> - عدم تضمين أكثر من معلومه واحده في سؤال واحد . - استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابته محده. عدم استخدام الأسئلة الإيحائية - مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل . - أن تكون الأسئلة مختصره قدر الإمكان . | (٤٣) |
| <p>إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " Cano Model والتي يتوقع وجودها في المنتج ، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها ، كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - متطلبات الإنجاز . - متطلبات الأداء . - المتطلبات الأساسي. - المتطلبات الجاذبه . | (٤٤) |

| | | |
|---|---|------|
| | <p>من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج . - تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع . - إضعاف توجه العاملين نحو المنظمه . - جميع ما ذكر صحيح . | (٤٥) |
| <p>جميع ما يلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين عدا واحده ، وهي :</p> <p>إن نجاح التمكين يعتمد على عدة عوامل ، من أهمها :</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين • الثقة المتبادله بين الرؤساء والمرؤوسين . • فعالية نظام الإتصالات والتغذية العكسيه في المنظمه . • وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء . • وجود نظام عادل للتعين قائم على توظيف المؤهلين ذو • ربط الأداء بالحوافز الماديه والمعنويه . • تدريب المرؤوسين على تحمل المسؤوليه ، والقيام بالأعباء | <p>من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. تحسين مستوى رضا العميل فيما يتعلق ٢. رفع مستوى جودة المنتج ٣. توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج ، لا بشكل أساسي ٤. زيادة درجة ثقت العميل في المنتج ٥. زيادة الحصه السوقيه للمنظمه ٦. تعميق توجه العاملين نحو المنظمه ٧. تخفيض تكلفت خدمة ما بعد البيع بحك المطلوبه . | (٤٦) |
| | <p>تمثل المرحلة الثانيه من مراحل عملية التدريب في الجودة بـ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبيه . - تأسيس المنظمه التدريبيه . - تصميم البرنامج التدريبي . - تحديد الإحتياجات التدريبيه . | (٤٧) |
| <p>العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء (الموردين) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. عدد الموردين ٢. حجم المورد ٣. المركز المالي للمورد ٤. طبيعة الخدمات المقدمه ٥. عروض الأسعار ٦. تسهيلات الدفع ٧. المصالح المتبادله ٨. القوانين ٩. العلاقات الشخصيه | <p>مراحل عملية التدريب في الجودة :</p> <ul style="list-style-type: none"> ١. تحديد الإحتياجات التدريبيه ٢. تصميم البرنامج تأسيس المنظمه التدريبيه ٣. التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبيه ٤. تنفيذ البرنامج التدريبي : ٥. تقييم البرنامج التدريبي : | (٤٨) |
| | <p>من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - حجم المورد . - المصالح المتبادله . - عدد الموردين . - جميع ما ذكر صحيح . | (٤٩) |
| <p>جميع العبارات التاليه صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحده خاطئه ، وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - أشار جوزيف جوران Joseph Juran بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح . - يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفه العادم وإعادة العمل . - يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحده منتجه . - تقود طاقة الآلات الزائده عن الحاجه إلى تكلفه جودة غير ظاهره (مستتره) <p>الجواب غير متأكد منه ،،، ولكن جميع الخيارات صحيحة ، ما عدا الخيار الأول لأن من قال هذه العبارة هو فيليب كورسبي في كتابه</p> | <p>من أمثله تكاليف الفشل الداخليه ضمن تكاليف الجودة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التدريب . من تكاليف الوقايه - المردودات . خارجيه - إعادة الفحص . - التدقيق الداخلي . من تكاليف الوقايه | (٥٠) |

أسئلة الفصل الدراسي الثاني للعام ١٤٣٤ / ١٤٣٥ هـ

إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر والتي تُعنى اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج نجاحه هي :

١. خطط Plan : تقديم الخطط اللازمة لتحسين الجودة بعد تحديد المشكله وجمع البيانات الضرورية وتحليلها .
٢. إفعال Do : نفذ الخطة وطبق التغيير في نطاق محدود .
٣. إفحص Check : قم بقياس النتائج وتقييمها .
٤. نفذ Act : إذا كانت النتائج ناجحة اعتمد خطة التحسين وطبقها على المجالات الأخرى في المنظمة ، ولا فقم بتعديل خطة التحسين أو إلغائها .

- (١)
- إفحص .
 - إفعال .
 - نفذ .
 - خطط .

" التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها " - مفهوم لإحدى مراحل الطريقه العلميه للتحسين المستمر وهي :

- (٢)
- تحديد النطاق . التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها
 - وضع تصور للعمليات المستقبلية . وضع حلول للمشكلة والتوصيات الخاصه بالحل الأمثل لتحسين العمليات
 - تحليل العمليات الحاليه . حيث تتمثل الخطوه الأولى برسم خريطة تدفق العمليات ، يليها تحديد مقاييس الأداء (فما يمكن قياسه يمكن أداءه)
 - تحديد الفرص . هدفها تحديد واقتناص الفرص للتحسين، وتتكون هذه المرحله من جزئين هما (تحديد المشاكل ، وتكوين فرق العمل)

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

- (٣)
- الإنضباط الذاتي . متابعة الإنضباط الذاتي والتقييد بتعليمات النظافه والترتيب
 - الفرز . ترتيب الأشياء بشكل منطقي
 - الترتيب المنهجي . وضع الأشياء في أماكنها وحسب تسلسلها بحيث تكون قابلة للاسترجاع دون اضااعة وقت
 - التعقيم الشامل . متابعة تطبيق المفاهيم الثلاثه الأولى (١:٢:٣) باستمرار في كافة أماكن العمل في المنظمه

خطوات إجراء المقارنه المرجعيه :

- أ. إختيار موضوع المقارنه
- ب. إقرار نطاق المقارنه
- ج. تكوين فريق عمل
- د. جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها .
- هـ. إقرار نقاط الضعف والقوه لدى المنظمات الأخرى
- و. وضع خطط عمل لإجراء التحسينات الضرورية.
- ز. تنفيذ خطة العمل ومتابعة التنفيذ .

تتمثل المرحله الثانيه لعملية المقارنه المرجعيه بـ :

- (٤)
- تكوين فريق العمل .
 - جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها .
 - إقرار نطاق المقارنه .
 - إختيار موضوع المقارنه .

تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشامله القيام بعدة نشاطات منها :

٢. مرحلة التخطيط : اعتمادا على المعلومات في مرحلة الإعداد ، حيث يتم استخدام دائرة ديمتج الحروفه PDCA في التخطيط منهجياً التنفيذ . وتتمثل هذه المرحله (بإرساء حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمه) ، وتتضمن القيام بعدة نشاطات أهمها :
 - ✓ تحليل البيئة الداخليه (مواطن القوه والضعف)
 - ✓ تحليل البيئة الخارجي (الفرص والتحديات)
 - ✓ صياغة الرؤيا القياديه .
 - ✓ وضع رسالت المنظمه .
 - ✓ وضع الأهداف الإستراتيجيه ، والإستراتيجيات الكفيله بالوصول لها .
 - ✓ إختيار مدير الجودة .
 - ✓ تنفيذ برامج تدريبيه في المجال .
 - ✓ دراسة توقعات العملاء ومتطلباتهم .
 - ✓ تصميم خطط التنفيذ في ضوء الموارد المتاحة .

- (٥)
- تشكيل مجلس الجودة .
 - صياغة الرؤيا القياديه .
 - بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمه .
 - إيجاد ثقافه تؤيد التغيير وتُعزز مفهوم الجودة .

إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشامله الذي يتصف بحداثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (٣ سنوات فأقل) هو :

- (٦)
- مستوى مستخدمو الأدوات . وجود خبره لدى المنظمات في تحسين الجودة (من ٣ - ٥ سنوات عادة) ، أداة جديده أو طريقه جديده ، كما وتستخدم الأساليب الإحصائيه لضبط العمليات
 - مستوى منفذو التحسينات . تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥ - ٨ سنوات) من ممارسه عملية تحسين الجودة ، حيث تهتم بتغيير الثقافه على المدى الطويل ، وتُدرِك أهمية التحسين المستمر للجوده
 - مستوى المترددون .
 - مستوى غير الملتزمون . يشمل كافة المنظمات الحاصله على نظام إدارة الجودة ISO 9000 والتي بدأت بتطبيق بعض مفاهيم وأدوات إدارة الجودة

من أهم خصائص المنظمات في هذا المستوى (غير الملتزمون) :

- التركيز على معدل العائد على الأصول والبيعات .
- عدم تخصيص مبالغ كافية للتدريب والإستثمار في العنصر البشري .
- غالبية العاملين ليس لديهم اهتمام بالجودة .
- دفع الأجور على أساس الوحدات المنتجة دون مراعاة المطابقة مع المعايير الموضوعية .
- عدم فعالية الإتصالات مع العملاء والعاملين .
- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب .
- إتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات .

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

- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط .
- إتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة .
- إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة .
- **إتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات .**

(٧)

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

- إبعاد تدخل الإدارة العليا .
- **التركيز على العميل .**
- التركيز على العمل الفردي .
- أ + ب .

(٨)

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

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة .
- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة .
- **يتم الإستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المرحلية أثناء مرحلة الرقابة والتقييم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة .**
- تحتاج عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوقت طويل بغية استكمال مراحل التطبيق .

(٩)

تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

- لا يتفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى .
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة .
- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سريه .
- **يخضع إنتاجها للعامل التقني .**

(١٠)

تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة :

المخرجات الفعلية
المرجعات الفعلية =
الموارد المستخدمة فعلا

- **المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة .**
- الموارد المستخدمة على الموارد المخططه .
- المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية .
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعه .

(١١)

يفترض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من 14000 إلى 17200 \$ وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من

8600 إلى 7400 \$ فإن الإنتاجية :

- المخرجات بعد الزيادة = 17200 دولار
- المدخلات بعد الانخفاض = 7400 دولار
- الإنتاجية = المخرجات / المدخلات
- 17200 / 7400 =
- 2.32 =

. 0.43

. 2.32

. 2.00

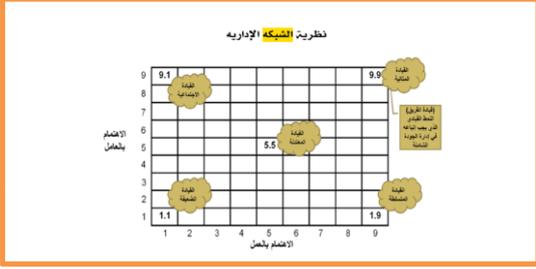
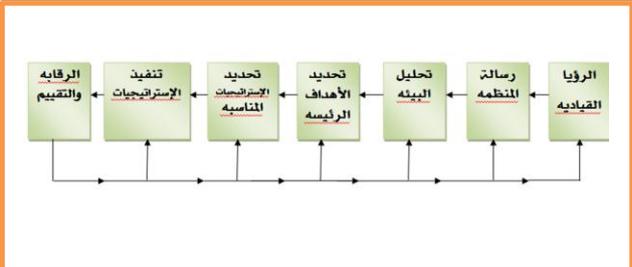
. 1.63

(١٢)

| | |
|--|------|
| <p>من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كون المنظمه تتصف ب:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملین و فرق العمل . - الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات . - توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمه جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة . - جميع ما ذكر . | (١٣) |
| <p>إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والإرتباط بين متغيرين بغية تكوين فكره أوليه عن هذه العلاقة والتي لا تكون كافيه من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة هي :</p> <p>شكل الإنتشار .</p> <ul style="list-style-type: none"> - خريطة السبب والأثر . تسمى طريقة ايشكاوا ويطلق عليها أيضا حسك السمكة ، وتمثل أسباب المشكلة وعلاقة الأسباب بالمشكلة - خريطة تدفق العمليات . تستخدم لتحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها لتوضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى الخ - قائمة المراجعة . تمكن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب والأخطاء الموجودة في العمليات أو العمليات | (١٤) |
| <p>واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة :</p> <ul style="list-style-type: none"> - تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة . - ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمه على هذه الخريطة . - يشير شكل الدائره ضمن هذه الخريطة لنشاط أو عمليه . - يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لإتخاذ قرار . شكل المثلث يشير للتخزين والمعين يشير لاتخاذ القرار | (١٥) |
| <p>واحدة من العبارات التالية خاطئه حول الإختلافات في الإنتاج وهي :</p> <p>يشير مصطلح " الإختلافات الإحصائية " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعه .</p> <ul style="list-style-type: none"> - تتصف الإختلافات العامه بإمكانية توقعها ويكون العمليه تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات . - لا تستطيع المنظمه إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقه على طول الزمن . - يعتبر " اختلاف طرق القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج . | (١٦) |
| <p>يستخرج الحد الأعلى للرقابه (UCL) بصوره رياضيه ضمن خرائط الرقابه عن طريق :</p> <ul style="list-style-type: none"> - إيجاد الفرق بين أكبر قيمه وأصغر قيمه في العينه . الذي - قسمة مجموع القيم على عددها . الوسط الحسابي - طرح ثلاثة انحرافات معياريه من الوسط الحسابي للمجتمع . الحد الأدنى للرقابه - إضافة ثلاثة انحرافات معياريه إلى الوسط الحسابي للمجتمع . | (١٧) |
| <p>إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحده عام ١٩٨٧ بهدف تعزيز التنافسيه بين المنظمات الأمريكية والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل هي :</p> <p>ليست بجائزة</p> <ul style="list-style-type: none"> - جائزة التميز الوطني للجوده . - جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجوده . - الجائزه الأوروبية للجوده . - جائزة ديمينج . <p>ويكمن هدفها في تشجيع الإهتمام بموضوع الجودة ، واستيعاب المنظمات لمفهوم التميز في العمل ، بالإضافة إلى تبادل المعلومات والخبرات عن تجارب الشركات الفائزه في مجال الجودة</p> <p>يتم منح الجائزة إلى أربع فئات للمنظمات وهي : الشركات الكبيرة و الدوائر والوحدات التشغيلية للشركات و منظمات القطاع العام و المنظمات المتوسطة والصغيرة</p> <p>و تُمنح الجائزة سنويا للمنظمات والوحدات العامله فيها ، كما و تُمنح للأفراد الذين ساهموا في دراسات الجودة ، أو في الأساليب الإحصائية ، أو في نشر مبادئ إدارة الجودة الشاملة</p> | (١٨) |

| | | |
|--|--|---|
| <p>يتم إجراء " المراجعة المستقلة على أساس فردي " ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطني للجوده في المرحلة :</p> | <p>المرحلة الأساسية للجائزة:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة . 2. المراجعة المستقلة على أساس فردي . 3. ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية . 4. إجراء المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة . 5. ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية . 6. إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية . 7. الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة . 8. إرسال تقارير كتغذية عكسية إلى المنظمات المشاركه بالجائزة ، حيث يتم توضيح نقاط الضعف والقوة ، ونقاط التحسين بالنسبة لكل عنصر من عناصر التقييم . | <p>(١٩)</p> <ul style="list-style-type: none"> - الأولى . - الثانية . - الثالثة . - الرابعة . |
| <p>واحدة من التالي ليست من عناصر المجموعه الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسييه في</p> | <p>نتائج الأداء الرئيسييه . المجموعة الثانية</p> | <p>(٢٠)</p> <ul style="list-style-type: none"> - الشراكة والموارد . - السياسه والإستراتيجيه . - العمليات . |
| <p>" درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل " - أحد تعريفات الجوده الذي يعود إلى :</p> | <p>كورن N.Chorn . معهد المقاييس البريطاني . المواصفه الدولييه ISO 9000 - 2000 . جوزيف جوران Joseph Juran .</p> | <p>(٢١)</p> |
| <p>أحد أبعاد الجوده الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو :</p> | <p>المطابقه . الانتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة الأداء . يشير لخاصات المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة ، أو السرعة بالنسبة للآلة . الإستجابيه . مدى تجاوب البائع مع العميل ، مثل اللطف والكياسه في التعامل . الصلاحيه .</p> | <p>(٢٢)</p> |
| <p>إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجوده الشامله التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكد من كون تصميم المنتج يتم وفقا للمواصفات المحدده هي مرحلتة :</p> | <p>تأكيد الجوده . ضبط الجوده . الفحص . إدارة الجوده الشامله .</p> | <p>(٢٣)</p> |
| <p>من مميزات إدارة الجوده الشامله مقارنة بالإداره التقليديه :</p> | <p>مرونة السياسات والإجراءات . الرقابه اللصيقه . التقليديه التحسين وقت الحاجه . التقليديه العمل الفردي . التقليديه</p> | <p>(٢٤)</p> |

| | |
|---|--|
| <p>أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الأب الروحي لحلقات الجودة Circles Quality هو :</p> <ul style="list-style-type: none"> - جوزيف جوران Joseph Juran . - كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa . - ادوارد ديمينج W.Edward Deming . - فيليب كروسبي Philip Grosby . | (٢٥) |
| <p>أحد أنواع التغيير الذي يسمى (بالصدمة القويه) والذي يستوجب الحذر من الآثار الإجتماعيه السلبيه للمتأثرين به هو :</p> <ul style="list-style-type: none"> - التغيير الشامل . - التغيير البطئ . - التغيير السريع . - التغيير المخطط . | (٢٦) |
| <p>١. تشخيص الوضع الحالي ٢. تحديد المشاكل الحقيقيه ٣. تخطيط برامج التغيير : ٤. إختيار الإستراتيجيه الملائمة ٥. تنفيذ التغيير ٦. التعامل مع مقاومة التغيير</p> | <p>تتمثل المرحله الثالثه من مراحل عملية التغيير بـ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - اختيار الإستراتيجيه الملائمه . - تنفيذ التغيير . - تحديد المشاكل الحقيقيه . - تخطيط برامج التغيير . |
| <p>واحد من العبارات التاليه خاطئه حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة . - ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافتة المنظمه . - يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية . - يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة . | (٢٨) |
| <p>من أمثله القوى الداخليه المحركه للتغيير في المنظمات :</p> <ul style="list-style-type: none"> - إصدار قوانين جديد . قوى خارجيه - تزايد الإهتمام بالمسؤوليه الإجتماعيه . قوى خارجيه - ارتفاع معدلات دوران العمل . - التطورات التكنولوجيه . قوى خارجيه | (٢٩) |
| <p>إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " Cano Model والتي تتصف بكونها غير متوقعه وغير معبر عنها من قبل العميل كما وأن عدم الوفاء بها لن يُشعر العميل بعدم الرضا هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - متطلبات الإنجاز . - المتطلبات الجاذبه . - متطلبات الأداء . - المتطلبات الأساسية . | (٣٠) |

| | |
|--|--|
| <p>جميع العبارات التاليه صحيحه حول الإستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحده خاطئه وهي :</p> <p>- يُقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنيه .</p> <p>- يتم التركيز في إدارة الجوده الشامله على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي . المستخدم الأخير</p> <p>- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد .</p> <p>- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل .</p> | <p>(٣١)</p> |
| <p>يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجوده / هيكل المصفوفه (QFD) :</p>  | <p>(٣٢)</p> <p>تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع .</p> <p>- أولويات متطلبات العميل .</p> <p>- مصفوفه التخطيط وفقا لمتطلبات العميل .</p> <p>- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولويه .</p> |
| <p>من فوائد إنتشار وظيفة الجوده (QFD) :</p>  | <p>(٣٣)</p> <p>- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج .</p> <p>- تعميق توجه العاملين نحو المنظمه .</p> <p>- تخفيض تكلفه خدمه ما بعد البيع .</p> <p>- جميع ما ذكر .</p> |
| <p>يمثل الإحداثي (٥ ، ٥) على نظريه الشبكه الإداريه للباحثان بليك وموتون (Blacke & Mouton) نمط :</p>  | <p>(٣٤)</p> <p>- القياده المعتدله .</p> <p>- القياده المثاليه .</p> <p>- القياده الإجتماعيه .</p> <p>- القياده الضعيفه .</p> |
| <p>من الخصائص التي ينبغي توفرها في القياده الناجحه :</p> <p>- التأكيد على العلاج بدلا من الوقايه .</p> <p>- إعطاء الأولويه لإحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي .</p> <p>- التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانه فقط .</p> <p>- تشجيع التنافس بدلا من التعاون .</p> | <p>(٣٥)</p> |
| <p>من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمه تجاه الجوده :</p> <p>- التزام التخطيط قصير الأجل إزاء التحسين المستمر .</p> <p>- البُعد عن فلسفه العيوب الصفرية Zero Defects .</p> <p>- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده .</p> <p>- الحفاظ على الطرق القديمه للإشراف والتدريب وعدم تغييرها .</p> | <p>(٣٦)</p> |
| <p>تختص العمليه الرابعه للإداره الإستراتيجيه بـ :</p>  | <p>(٣٧)</p> <p>- تحديد الإستراتيجيات المناسبه .</p> <p>- تحديد الأهداف الرئيسيه .</p> <p>- رسالت المنظمه .</p> <p>- تحليل البيئه .</p> |

| | |
|---|--|
| <p>إحدى الإستراتيجيات التي تتبناها المنظمه للوصول إلى أهدافها والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق هي :</p> <p>(٣٨)</p> <ul style="list-style-type: none"> - الإستراتيجيات الدفاعيه . تستهدف الاهتمام بالظروف الداخليّة للمنظمة مثل التدريب واعداد بناء الهيكل التنظيمي - الإستراتيجيات الهجوميه . تستهدف الاهتمام بالظروف الخارجيّة للمنظمة مثل فتح فرع جديد والابتكار وتقديم منتج جديد - استراتيجيات قيادة التكلفة . خاصة بمستويات الإستراتيجية (وهي التفوق على منافسين بانتاج منتجات بأقل تكلفة) - استراتيجيات الإستقرار . | |
| <p>أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمه عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها ، ناهيك عن إجراء المقارنات المرجعيه هي :</p> <p>(٣٩)</p> <ul style="list-style-type: none"> - التركيز على العملاء . - تدريب الجودة المكثف . - تولي الإدارة العليا ضبط الجودة . - تحسين الجودة . | |
| <p>تتمثل الحاجة الرابعه وفقا لأوثويات الإشباع ضمن نظرية إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانيه بـ :</p> <p>(٤٠)</p> <ul style="list-style-type: none"> - الحاجات الإجتماعيه . - حاجات الأمان . - حاجات الإحترام والتقدير . - الحاجات الفسيولوجيه .  | |
| <p>من الإعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز الماديه ضمن فلسفة إدارة الجودة الشامله :</p> <p>(٤١)</p> <ul style="list-style-type: none"> - توقيت دفع الحوافز الماديه . - تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين . - استخدام الحوافز الماديه بشكل أكبر مع الحوافز المعنويه . - أ + ب . | |
| <p>يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامه منها :</p> <p>(٤٢)</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء . - الحد من التغذية العكسيه للإتصال داخل المنظمه . - عدم الإعتماد على ربط الأداء بالحوافز . - جميع ما ذكر . | |
| <p>إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته فضلاً عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي هي مرحلة :</p> <p>(٤٣)</p> <ul style="list-style-type: none"> - التحضير للبرنامج وتجهيز الماده التدريبيه . - تحديد الإحتياجات التدريبيه . - تصميم البرنامج التدريبي . - تأسيس المنظمه التدريبيه . | |

| | |
|--|------|
| <p>من أشكال الشراكة بين المنظمه والمورد :</p> <ul style="list-style-type: none"> - مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات . - تكوين فرق عمل مشتركه بين المنظمه والمورد لحل مشكلات الجوده وصعوبات تنفيذ التصميم . - مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجوده . - جميع ما ذكر . | (٤٤) |
| <p>من أهم الفوائد الناجمه عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - زيادة المساحه المخصصه للإنتاج والعمليات . - يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بُغية الدقه الأكبر . - شراء كميات قليله وبعده شحنات أكبر . - زيادة المساحات المخزنيه . | (٤٥) |
| <p>إحدى العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء والتي لا تؤخذ بعين الإعتبار في ظل إدارة الجوده الشامله هي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - المصالح المتبادله . - المركز المالي للمورد . - العلاقات الشخصيه . - طبيعة الخدمات المقدمه . | (٤٦) |
| <p>واحد من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعاليه وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - بُعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد . - التقيد بتوريد الكميات المطلوبه في المكان المحدد . - التأكيد على جودة المواد المسلمه إلى المنظمه . - الدقه في مواعيد التسليم من قبل المورد . | (٤٧) |
| <p>من أمثلة تكاليف الفضل الخارجيه ضمن تكاليف الجوده :</p> <ul style="list-style-type: none"> - فحص العمليات . ضمن تكاليف التقييم - إعادة العمل . فشل داخلي - الكفاله . - التدريب . ضمن تكاليف الوقاية . | (٤٨) |
| <p>جميع العبارات التاليه صحيحه حول تكاليف الجوده عدا واحده خاطئه وهي :</p> <ul style="list-style-type: none"> - يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من ٣.٤ عيبا في كل مليون وحده منتهجه . - يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفه جوده غير ظاهره (مستتره) . - يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجوده على تكلفه العادم وإعادة العمل . - تشير النظرة التقليديه للجوده لكون الجوده الأعلى تُعنى تكلفه أكبر . <p><small>للسلخ الحديث على تكاليف الفضل الخارجيه والمدخل التقليدي على تكلفه العادم وإعادة العمل</small></p> | (٤٩) |

واحد من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi وهي :

- اهتمام تاجوتشي بالبيئة الداخليه ، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين . اهتم بالبيئة الخارجية
- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع .
- تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة .
- تشير دالة تاجوتشي لكون خسارته تزداد كداله تربيعيه كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي .

(٥٠)

تم بحمد الله الانتهاء من حل الأسئلة ... أي خطأ ارجو تنبيهي مع ذكر السؤال كامل

تم الإستعانة بالأسئلة من ملخص الأخت المبدعة (المحترمة) جزاها الله ألف خير

أخوكم أبويزن

المستوى الثامن