

المحاضرة الأولى

- 1/ ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغباته – أحد تعريفات الجودة يعود ل:
1/ جوزيف جوران
2/ المواصفات الدولية ISO 9000:2000
3/ كورن N.Chorn
4/ فيجنباوم A.V Feignbaum

- 2/ أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج هو
1/ الأداء
2/ المظهر
3/ الاستجابة
4/ الاعتمادية

- 3/ إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تتصف بكون الخطأ قد حصل فعلا دون العمل على منعه ويتم البحث عنه لتصحيحه هي مرحلة :
1/ تأكيد الجودة
2/ ضبط الجودة
3/ إدارة الجودة الشاملة
4/ الفحص

- 4/ من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية
1/ الرقابة اللصيقه
2/ حفظ البيانات
3/ التركيز على المنتج والعمليات
4/ التركيز على جني الأرباح

- 5/ أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى ، وكما أكد على اهمية الاداره العليا في دعم الجودة هو
1/ كارو ايشكاوا
2/ جوزيف جوران
3/ فيليب كروسبي
4/ إدوارد ديمنج

- 6/ أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات " أحد تعريفات إدارة الجودة الشاملة والذي يعود إلى :
1/ معهد المقاييس البريطاني
2/ جوزيف كورن Joseph curan
3/ كورن N, chorn
4/ المواصفات الدولية Iso 9000:2000

7/ 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 :

1/ ضبط الجودة

2/ الفحص

3/ إدارة الجودة الشاملة

4/ تأكيد الجودة

8/ من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

1/ جمود السياسات والإجراءات

2/ التحسين وقت الحاجة

3/ التركيز على جني الأرباح

4/ اندماج الموظفين

9/ 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

1/ كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa

2/ فيليب كروسبي philip Grosby

3/ جوزيف جوران Joseph Juran

4/ أدوارد ديمينج W, Edward Deming

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

1/ كورن N , Chorn

2/ معهد المقاييس البريطاني

3/ المواصفات الدولية 2000 : ISO 9000

4/ جوزيف جوران Joseph Juran

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

1/ المطابقتة

2/ الأداء

3/ الاستجابة

4/ الصلاحية

12/ 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 :

1/ تأكيد الجودة

2/ ضبط الجودة

3/ الفحص

4/ إدارة الجودة الشاملة

13/ من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

1/ مرونة السياسات والإجراءات

2/ الرقابة اللصيقة

3/ التحسين وقت الحاجة

4/ العمل الفردي

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

1/ جوزيف جوران Joseph Juran

2/ كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa

3/ ادوارد ديمينج W, Edward Deming

4/ فيليب كروسبي philip Grosby

المحاضرة الثانية

1/ من أمثله القوى الخارجية المحركه للتغيير في المنظمات

1/ تزايد الاهتمام بالمسئولية الاجتماعيه

2/ تحقيق خسائر فادحة في المنظمة

3/ انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين

4/ ارتفاع معدلات دوران العمل

2/ تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عمليات التغيير بـ

1/ التعامل مع مقاومة التغيير

2/ تنفيذ التغيير

3/ إختيار الاستراتيجية الملائمة

4/ المتابعه والتقييم

3/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي

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

2/ يفترض التنفيذ الناجح لادراه الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الاساسية

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

4/ يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة

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

1/ شرح فوائد التغيير التي يمكن ان تجنيها للمنظمة

2/ ابعاد القوى المعوقه للتغيير

3/ استخدام التهديد بالعقاب في نهايه الامر

4/ دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير

5/ من أنواع التغيير حسب وقت التنفيذ :

1/ التغيير الجزئي

2/ التغيير العشوائي

3/ التغيير المخطط

4/ التغيير البطيء

6/ تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغيير بـ :

1/ اختيار الإستراتيجية الملائمة

2/ تنفيذ التغيير

3/ تخطيط برنامج التغيير

4/ تحديد المشاكل الحقيقية

7/ من أسباب مقاومة التغيير :

1/ الخوف من الفشل

2/ سوء فهم مبررات التغيير

3/ ضغوطات الجماعة

4/ جميع ما ذكر صحيح

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

1/ يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة

2/ يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الدكتاتوري في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

3/ تنظر ثقافة الجودة للخطأ على أنه فرصة للتطور

4/ يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الأداء الأساسية

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

1/ التغيير الشامل

2/ التغيير البطيء

3/ التغيير السريع

4/ التغيير المخطط

10/ تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغيير بـ :

1/ اختيار الاستراتيجية الملائمة

2/ تنفيذ التغيير

3/ تحديد المشاكل الحقيقية

4/ تخطيط برامج التغيير

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

1/ يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة

2/ ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة

3/ يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية

4/ يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة

12/ من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغيير في المنظمات :

1/ إصدار قوانين جديدة

2/ تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية

3/ ارتفاع معدلات دوران العمل

4/ التطورات التكنولوجية

المحاضرة الثالثة

1/ 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

1/ متطلبات الاداء

2/ المتطلبات الاساسيه

3/ المتطلبات الجاذبه

4/ متطلبات الانجاز

2/ جميع العبارات التاليه صحيحه حول رضا العميل ومعالجه شكواه عدا واحده خاطئه وهي

1/ تتمثل المرحله الثالثه لمعالجه شكاوي العملاء باتخاذ القرار المناسب لحل المشكله

2/ " يتصف العميل الموضوعي" بالاهتمام بالنتائج وحل المشكله ولاتهمه الأعدار

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

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

3/ من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء

1/ تجنب استخدام الاسئله الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة

2/ تضمين أكثر من معلومة في سؤال واحد

3/ التركيز على الاسئله الطويله

4/ أ+ب

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

1/ مصفوفه التخطيط وفقا لمتطلبات العميل

2/ ترتيب قائمه متطلبات التصنيع حسب الاولويه

3/ أولويات متطلبات العميل

4/ تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

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

1/ عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في السؤال

2/ استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة

3/ مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل

4/ أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان

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

1/ متطلبات الإنجاز

2/ متطلبات الأداء

3/ المتطلبات الأساسية

4/ المتطلبات الجاذبة

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

1/ زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج

2/ تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع

3/ إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة

4/ جميع ما ذكر صحيح

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

1/ تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل

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

3/ يتصف العميل الحليم بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعداء

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

9/ 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 :

1/ متطلبات الإنجاز

2/ المتطلبات الجاذبة

3/ متطلبات الأداء

4/ المتطلبات الأساسية

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

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

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

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

4/ تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل

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

1/ تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

2/ أولويات متطلبات العميل

3/ مصفوفة التخطيط وفقا لمتطلبات العميل

4/ ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية

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

1/ توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج

2/ تعميق توجه العاملين نحو المنظمة

3/ تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع

4/ جميع ما ذكر

المحاضرة الرابعة

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

1/ القيادة المعتدلة

2/ قيادة الفريق

3/ القيادة الاجتماعية

4/ القيادة المتسلطة

2/ ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة

1/ النظر للمشاكل انها فرصة للتعلم

2/ عدم اختيار المورد على أساس السعر الأقل فقط

3/ التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

4/ تأسيس فرق العمل على مستوى الادارة الاشرافية

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

1/ التوسع في تشكيل فرق العمل

2/ تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero Defets

3/ الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للاشراف والتدريب

4/ التزام طويل الاجل ازاء التحسين المستمر

4/ يمثل الإحداثي (9.9) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton نمط :

1/ قيادة الفريق

2/ القيادة المعتدلة

3/ القيادة المتسلطة

4/ القيادة الاجتماعية

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

1/ التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها

2/ زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين

3/ اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين

4/ عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف

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

1/ التأكيد على الوقاية بدلا من العلاج

2/ التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط

3/ إختيار المورد على أساس السعر

4/ اثبات الإلتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

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

1/ تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero - Defects

2/ تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب

3/ ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة

4/ عدم التوسع في تشكيل فرق العمل

8/ يمثل الإحداثي (5.5) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Blacke & Mouton نمط :

1/ القيادة المعتدلة

2/ القيادة المثالية

3/ القيادة الإجتماعية

4/ القيادة الضعيفة

9/ من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة :

1/ التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

2/ إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي

3/ التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط

4/ تشجيع التنافس بدلا من التعاون

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

1/ التزام التخطيط قصير الأجل إزاء التحسين المستمر

2/ البعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero - Defects

3/ عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده

4/ الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

المحاضرة الخامسة

1/ أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة والتي تسلمتزم القيام بتمكين العاملين لتحقيق اهداف الجودة وتوزيع المسئوليات حول أنشطة الجودة ناهيك عن إيجاد سياسات مكتوبه للجودة وهي :

1/ الضبط الاحصائي للجودة

2/ تدريب الجودة المكثف

3/ التركيز على العملاء

4/ تولي الاداره العليا ضبط الجودة

2/ إحدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول الى أهدافها والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب وإعادة بناء الهيكل التنظيمي هي الاستراتيجية

1/ الاستقرار

2/ الهجومية

3/ قيادة التكلفة

4/ الدفاعية

3/ تختص العملية الخامسة للإدارة الاستراتيجية بـ

1/ تحديد الاستراتيجيات المناسبة

2/ تحديد الأهداف الرئيسي

3/ تحليل البيئه

4/ رساله المنظمه

4/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول العلاقه بين استراتيجيه الجودة واستراتيجيه المنظمه وهي

1/ تحدد المنظمه استراتيجيه الجودة ضمن اطار الاستراتيجيه العامه لها

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

3/ ضرورة ابلاغ كافه الأطراف المشتركه في العمليه الإنتاجيه بالمعايير والمواصفات المطلوبه لتصميم المنتج

4/ ليس من الضروري ان تكون استراتيجيه الجودة محددة ومعروفه لكافه الجهات داخل المنظمه وخارجها

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

1/ رساله المنظمه

2/ تحليل البيئه

3/ الرؤيا القيادية

4/ تحديد الأهداف الرئيسي

6/ إحدى الإستراتيجيات الرئيسي على مستوى المنظمه والتي تقوم على التفرد بخصائص معينه في المنتج ذات قيمه عاليه بالنسبه للعميل ، هي :

1/ إستراتيجيه قيادة التكلفة

2/ إستراتيجيه التمييز

3/ استراتيجيه التركيز

4/ الإستراتيجيه الهجوميه

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

1/ الضبط الإحصائي للجوده

2/ تولي الإدارة العليا ضبط الجوده

3/ تدريب الجوده المكثف

4/ التركيز على العملاء

8/ واحدة من العبارات التاليه خاطئه حول العلاقه بين إستراتيجيه الجودة وإستراتيجيه المنظمه ، هي :

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

2/ من الضروري أن تكون إستراتيجيه الجودة محددة ومعروفه لكافه الجهات داخل المنظمه وخارجها

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

4/ تحدد المنظمه إستراتيجيه الجوده ضمن إطار الإستراتيجيه العامه لها

9/ تختص العملية الرابعة للإدارة الإستراتيجية بـ :

1/ تحديد الإستراتيجيات المناسبة

2/ تحديد الأهداف الرئيسية

3/ رسالت المنظمة

4/ تحليل البيئة

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

1/ الإستراتيجيات الدفاعية

2/ الإستراتيجيات الهجومية

3/ إستراتيجيات قيادة التكلفة

4/ إستراتيجيات الإستقرار

11/ 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 :

1/ التركيز على العملاء

2/ تدريب الجودة المكثف

3/ تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

4/ تحسين الجودة

المحاضرة السادسة

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

1/ الحاجات الفسيولوجية

2/ حاجات التقدير والاحترام

3/ الحاجات الاجتماعيه

4/ حاجات الأمان

2/ ضمن فلسفه ادارة الجودة الشامله ينبغي ان تتوفر في الحوافز الماديه عدّه اعتبارات منها

1/ منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين

2/ استخدام الحوافز الفرديه دون الجماعيه

3/ استخدام الحوافز الماديه بشكل اكبر من الحوافز المعنويه

4/ أ+ب

3/ يتم التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبيه ضمن مراحل عمليه التدريب في الجودة في المرحله

1/ الثانيه

2/ الثالثه

3/ الرابعة

4/ الخامسة

- 4/ من العوامل التي يعتمد نجاح تمكين العاملين في المنظمة
- 1/ الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة
- 2/ وجود نظام عادل للتعيين
- 3/ تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤوليه القيام بالاعمال الموكله اليهم
- 4/ جميع ماذكر
- 5/ الميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء العميل وإسعاده " _ مفهوم يشير إلى :
- 1/ الحافز
- 2/ الدافع
- 3/ الحاجة
- 4/ الرغبة
- 6/ ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها :
- 1/ استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية
- 2/ عدم اللجوء لمنح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة
- 3/ توقيت دفع الحوافز المادية بغية ربط الحافز بالأداء
- 4/ جميع ماذكر صحيح
- 7/ جميع مايلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين عدا واحدة ، وهي :
- 1/ موضوعية تقييم الأداء
- 2/ تجنب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالاعمال الموكلة إليهم
- 3/ فعالية التغذية العكسية في المنظمة
- 4/ مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين
- 8/ تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة :
- 1/ التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
- 2/ تأسيس المنظمة التدريبية
- 3/ تصميم البرنامج التدريبي
- 4/ تحديد الاحتياجات التدريبية
- 9/ تتمثل الحاجة الرابعة وفقا لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانية بـ :
- 1/ الحاجات الإجتماعية
- 2/ حاجات الأمان
- 3/ حاجات الإحترام والتقدير
- 4/ الحاجات الفسيولوجية
- 10/ من الإعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة :
- 1/ توقيت دفع الحوافز المادية
- 2/ تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين
- 3/ استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر مع الحوافز المعنوية
- 4/ أ + ب

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

1/ وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء

2/ الحد من التغذية العكسية للإتصال داخل المنظمة

3/ عدم الإعتداد على ربط الأداء بالحوافز

4/ جميع ما ذكر

12/ إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته ، فضلا عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي ، هي مرحلة :

1/ التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

2/ تحديد الإحتياجات التدريبية

3/ تصميم البرنامج التدريبي

4/ تأسيس المنظمة التدريبية

المحاضرة السابعة

1/ من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين)

1/ المصالح المتبادلة

2/ القوانين

3/ حجم المورد

4/ جميع ما ذكر

2/ من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (Jit)

1/ شراء كميات كبيرة وبأسعار اقل

2/ زيادة المساحة التخزينية

3/ تقليل المساحات المخصصة للإنتاج والعمليات

4/ يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الاكبر

3/ من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد

1/ مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج

2/ مشاركة المورد في مراقبة العمليات أثناء كافة مراحل الإنتاج

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

4/ جميع ما ذكر

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

1/ التأكيد على جودة المواد المسلمة للمنظمة

2/ الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

3/ التقييد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

4/ بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد

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

1/ يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر

2/ تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

3/ زيادة المساحات المخزنية

4/ شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة

6/ من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين)

1/ حجم المورد

2/ المصالح المتبادلة

3/ عدد الموردين

4/ جميع ما ذكر صحيح

7/ من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد :

1/ مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات

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

3/ مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة

4/ جميع ما ذكر

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

1/ زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات

2/ يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر

3/ شراء كميات قليلة وبعده شحنات أكبر

4/ زيادة المساحات المخزنية

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

1/ المصالح المتبادلة

2/ المركز المالي للمورد

3/ العلاقات الشخصية

4/ طبيعة الخدمات المقدمة

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

وهي :

1/ بعد مكان مخازن المورد من مصانع المورد

2/ التقييد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

3/ التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة

4/ الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

المحاضرة الثامنة

- 1/ من أمثله تكاليف الوقايه ضمن تكاليف الجودة
- 1/ التدريب
- 2/ شكاوي العملاء
- 3/ المردودات
- 4/ إعادة العمل

- 2/ جميع العبارات التاليه صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة وهي
- 1/ يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكاليف الفشل الخارجية
- 2/ أشار فليب كروسبي بأن الجودة الأعلى تؤدي الى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- 3/ تقود طاقات الآلات الزائدة عن الحاجة الى تكلفه جودة غير ظاهرة (مستتره)
- 4/ يشير مفهوم الحيود السداسي six sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحده منتجه

- 3/ واحدة من العبارات التالية ليست من اهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها وهي
- 1/ إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج اعمال المنظمة وارباحها
- 2/ وضع أسس الموازنات التقديرية
- 3/ توفير معلومات عن التكلفة لاهداف تتعلق بانظمة الحوافز في المنظمة
- 4/ تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى

- 4/ واحدة من التالي لاتنطبق على داله خسارة الجودة لـ جينيش تاجوشي وهي
- 1/ أشار تاجوشي ببيكون الجودة تؤثر على المجتمع اما بشكل عوائد او خسائر يعاني منها المجتمع
- 2/ تشير داله تاجوشي لكون الخسارة تزداد كداله تربيعيه كلما كان الإنتاج ابعد عن الوزن المثالي
- 3/ تشير داله تاجوشي الى ان زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي الى تحسين الجودة
- 4/ اهتم تاجوشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء

- 5/ من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة :

- 1/ التدريب
- 2/ المردودات
- 3/ إعادة الفحص
- 4/ التدقيق الداخلي

- 6/ جميع العبارات صحيحة حول التكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة ، وهي :
- 1/ أشار جوزيف جوران بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- 2/ يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- 3/ يشير مفهوم الجودة السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحدة منتجة
- 4/ تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستتره)

- 7/ واحدة من التالي لاتنطبق على خسارة الجودة لجينيش تاجوشي Geniehia Taguchi ، وهي :
- 1/ تركز داله تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن مثالي
- 2/ تشير داله تاجوتشي لكون الخسارة تقل كداله تربيعيه كلما كان الانتاج أبعد عن الوزن المثالي
- 3/ تشير داله تاجوتشي إلى إنخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- 4/ تشير داله تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

8/ من مثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة :

1/ فحص العمليات

2/ إعادة العمل

3/ الكفالت

4/ التدريب

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

1/ يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحدة منتجة

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

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

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

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

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

2/ تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤعلى المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

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

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

المحاضرة التاسعة

1/ 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

1/ الفرز

2/ الترتيب المنهجي

3/ الانضباط الذاتي

4/ تنظيف مكان العمل

2/ إحدى مكونات ثلاثية جوران التي تتعلق باختيار ومقارنة نتائج الاختبارات بالمتطلبات الاساسيه للعملاء

1/ التحسين

2/ رقا به الجودة

3/ التخطيط

4/ إفحص

3/ "تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعه من العمليات معا" خطوات للتحسين تندرج تحت احدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي :

1/ تحديد النطاق

2/ تحليل العمليات الحالية

3/ استطلاع التغيرات او التحقق منها

4/ وضع تصور للعمليات المستقبلية

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

1/ تكوين فريق عمل لأداء المهمة

2/ جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

3/ إقرار نطاق المقاومة

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

5/ إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى ، وتتضمن إنشاء فرق عمل وتزويدها

بالموارد اللازمة لأعمالها ، هي :

1/ رقابة الجودة

2/ إفحص

3/ التخطيط

4/ التحسين

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

1/ وضع تصور للعمليات المستقبلية

2/ تحديد الفرص

3/ تحليل العمليات الحالية

4/ تحديد النطاق

7/ إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method التي تهدف لمتابعة مدى تطبيق المراحل

السابقة لها باستمرار ، والتي تحت على المظهر اللائق للموظف عند أدائه لوظيفته ، هي :

1/ التقييم الشامل

2/ الترتيب المنهجي

3/ الإنضباط الذاتي

4/ تنظيف مكان العمل

8/ إحدى مستويات المقارنة المرجعية التي تجري مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة سواء أكان نطاق المقارنة داخل

الدولة أو خارجها هي :

1/ المقارنة المرجعية الخارجية

2/ المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل

3/ المقارنة المرجعية الداخلية

4/ المقارنة المرجعية الوسيطة

9/ إحدى مراحل دورة (Pdca cyele) في مجال التحسين المستمر ، والتي تعني اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات

الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة ، هي :

1/ إفحص

2/ إفعال

3/ نقد

4/ خطط

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

1/ تحديد النطاق

2/ وضع تصور للعمليات المستقبلية

3/ تحليل العمليات الحالية

4/ تحديد الفرص

11/ إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Kaizen Method ، والتي تهدف لسهولة استرجاع واستخدام

الأشياء بدون إضاعة وقت ، هي :

1/ الإنضباط الذاتي

2/ الفرز

3/ الترتيب المنهجي

4/ التعقيم الشامل

12/ تتمثل المرحل الثانية لعملية المقارنة المرجعية بـ :

1/ تكوين فريق العمل

2/ جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

3/ إقرار نطاق المقارنة

4/ اختبار موضوع المقارنة

المحاضرة العاشرة

1/ إحدى مستويات تبني ادارة الجودة الشاملة الذي يتصف بوجود خبره لدى المنظمات في تحسين الجودة (3-5)سنوات حيث تقوم

المنظمات بتجريب طرق جديدة وتستخدم الأساليب الإحصائية لضبط الجودة هو :

1/ مستوى منفذو التحسينات

2/ مستوى مستخدموا الأدوات

3/ مستوى المترددون

4/ مستوى رابحو الجوائز

2/ من خصائص المنظمات ضمن مستوى المترددون تتبنى ادارة الجودة الشاملة

1/ فرق عمل صوريه وانتشار ثقافة اللؤم بين الدوائر

2/ اثاره دافعيه العاملين من خلال التهديد بالعقاب

3/ تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

4/ إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر

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

1/ اختيار مدير الجودة

2/ وضع رساله المنظمة

3/ دراسة توقعات العملاء ومطالبهم

4/ بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات المناسبة

- 4/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة وهي
- 1/ تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة
- 2/ تستدعي الاداره المديرين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق
- 3/ تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنه بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابه والتقويم
- 4/ تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمه ضمن مراحل التطبيق
- 5/ واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وهي :
- 1/ وجود نظام للقياس
- 2/ وجود نظام للإتصالات
- 3/ التركيز على العمل الفردي
- 4/ اقتناع الإدارة العليا
- 6/ 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 :
- 1/ المستوى العالمي
- 2/ مستوى مستخدموا الأدوات
- 3/ مستوى منفذو التحسينات
- 4/ مستوى رابحو الجوائز
- 7/ من خصائص المنظمات ضمن مستوى " منفذو التحسينات " لتبني إدارة الجودة الشاملة :
- 1/ وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة
- 2/ فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- 3/ اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة
- 4/ نركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- 8/ من أهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :
- 1/ صياغة الرؤيا القيادية
- 2/ وضع الأهداف الإستراتيجية
- 3/ تحليل البيئة الداخلية والخارجية
- 4/ إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة
- 9/ تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات ، منها :
- 1/ تشكيل مجلس الجودة
- 2/ صياغة الرؤيا القيادية
- 3/ بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة
- 4/ إيجاد ثقافة تؤيد وتعزز مفهوم الجودة
- 10/ إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدائه عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (3 سنوات فأقل) ، هو :
- 1/ مستوى مستخدموا الأدوات
- 2/ مستوى منفذو التحسينات
- 3/ مستوى المترددون
- 4/ مستوى غير الملتمون

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

1 / تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

2 / اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

3 / إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة

4 / اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات

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

1 / إبعاد تدخل الإدارة العليا

2 / التركيز على العميل

3 / التركيز على العمل الفردي

4 / أ + ب

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

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

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

3 / يتم الإستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المرورية أثناء مرحلة الرقابة والتقييم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

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

المحاضرة الحادية عشر

1 / 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 :

1 / العلامات التجارية

2 / التدريج

3 / العينات

4 / المواصفات الخاصة

2 / يتم استخراج الكفاءة كاحد المؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة

1 / الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

2 / الموارد المخططة على الموارد المستخدمة

3 / المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة

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

3 / بافتراض أن قيمة مدخلات احدى المنظمات قد انخفضت من 7800 إلى 6900 ، وأن المخرجات قد انخفضت من 11200 الى

9800 فإن الإنتاجية :

1 / 1.25

2 / 1.62

3 / 0.70

4 / 1.42

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

1/ قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه

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

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

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

5/ تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

1/ تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية يصعب اكتشافها ومقارنتها

2/ تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة

3/ لايفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى

4/ لا يخضع إنتاجها للعامل التقني

6/ تستخرج الكفاءة من خلال قسمة :

1/ قيمة او كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة

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

3/ الموارد المخططه على الموارد المستخدمة

4/ الموارد المستخدمة على الموارد المخططه

7/ يفترض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من 18000 إلى 17400 \$ ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 9600

إلى 8600 \$ ، فإن الإنتاجية ستصبح :

1.81 /1

2.02 /2

0.49 /3

2,09 /4

8/ من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

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

2/ وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل

3/ مقاومة التغيير لدى بعض العاملين

4/ وجود نظام فعال للتغذية الراجعة

9/ تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

1/ لايفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى

2/ تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة

3/ لاتعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية

4/ يخضع إنتاجها للعامل التقني

10/ تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:

1/ المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة

2/ الموارد المستخدمة على الموارد المخططه

3/ المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية

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

11/ يفترض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من 14000 إلى 17200 \$ ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 8600 إلى 7400 \$ فإن الإنتاجية :

0,43/1

2,32/2

2,00 /3

1,63 /4

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

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

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

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

4/ جميع ما ذكر

المحاضرة الثانية عشر

1/ إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تمكن المسؤولين من تنظيم المعلومات حول الأخطاء في المنتجات وأسبابها والربط بين نوع الخطأ وتكرار حدوثه وكذلك ترتيب المشكلات وفقاً لأهميتها النسبية هي

1/ قائمة المراجعة

2/ شكل الانتشار

3/ خريطة تدفق المعلومات

4/ خريطة المتابعة

2/ جميع العبارات التالية صحيحة حول الاختلافات في الإنتاج عد واحدة خاطئة وهي

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

2/ تعتبر " طريقة العمل " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج

3/ تتصف الاختلافات الخاصة بإمكانية توقعها وبكون العمل تحت سيطره عند حدوث هذه الاختلافات

4/ لايفترض تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات

3/ واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والاثـر (حـسك السمكـة) وهي :

1/ تعود هذه الخريطة الى كارو ايشاكاوا Kaora Ishihkawa

2/ من الممكن ان يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات اخرى

3/ يتم تحديد الأثر او المشكله أولاً والتي تصبح وكانها راس السمكة

4/ تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعه من الخط الرئيسي

4/ واحدة من العبارات خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج :

1/ تعتبر " عملية القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج

2/ تشير الإنحرافات إلى الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعه

3/ تتصف الإختلافات العامة بعدم إمكانية توقعها ، وتكون العملية خارج خارج السيطرة عند حدوث الإختلافات

4/ لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن

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

1/ قائمة المراجعة

2/ شكل الانتشار

3/ خريطة السبب والأثر

4/ خريطة تدفق العمليات

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

1/ من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى

2/ يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها ذيل السمكة

3/ تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس

4/ الخطوط المتفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة

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

1/ شكل الانتشار

2/ خريطة السبب والأثر

3/ خريطة تدفق العمليات

4/ قائمة المراجعة

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

1/ تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة

2/ ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة

3/ يشير شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة لنشاط أو عملية

4/ يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لإتخاذ قرار

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

1/ يشير مصطلح الإختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية

2/ تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات

3/ لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن

4/ يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج

المحاضرة الثالثة عشر

1/ يشير A2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى

1/ نسبة الوحدات التالفة

2/ قيمة ثابتة

3/ الوسط الحسابي للعينة

4/ الوسط الحسابي لمتوسطات العينات

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

1/ الوسط الحسابي للمدى

2/ الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

3/ قيمة ثابتة

4/ المدى

3/ يستخرج الحد الأدنى للرقابة (LCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

1/ طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

2/ إضافة ثلاثة انحرافات معيارية على الوسط الحسابي للمجتمع

3/ ايجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة

4/ قسمة مجموع القيم على عددها

4/ يستخرج الحد الأعلى للرقابة (UCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق :

1/ ايجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة

2/ قسمة مجموع القيم على عددها

3/ طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

4/ إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

المحاضرة الرابعة عشر

1/ إحدى جوائز اداره الجودة الشاملة التي تشمل نموذجاً للتميز يحوي تسعة معايير رئيسيه مصنفه في مجموعتين رئيسيتين هما

(عناصر المساعدة - الإنتاج) هي

1/ الجائزة الاوربيه للجودة

2/ جائزة مالكوم بادريج الوطنية للجودة

3/ جائزة التميز الوطنية للجودة

4/ جائزة ديمنج

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

1/ المراجع المستقلة على أساس فردي

2/ المراجع الجماعية من قبل حكام الجائزة

3/ استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبه

4/ اجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

3/ جميع مايلي من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج عدا واحدة وهي

1/ السياسات

2/ تطوير الموارد البشرية

3/ تأكيد الجودة

4/ التعليم والنشر

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

1/ النتائج المتعلقة بالمجتمع

2/ النتائج المتعلقة بالأفراد

3/ السياسة والإستراتيجية

4/ نتائج الأداء الرئيسة

5/ إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل إتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام 1951 ، والتي تمنح سنويا للمنظمات الأكثر نجاحا والوحدات العاملة فيها ، والتي تمتد كذلك لإنجازات الأفراد هي :

1/ الجائزة الأوروبية للجودة

2/ جائزة ديمنج

3/ جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

4/ جائزة التميز الوطنية للجودة

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

1/ ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة

2/ إرسال تقارير كتغذية عكسية إلى المنظمات المشاركة بالجائزة

3/ إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

4/ الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

7/ إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام 1987 بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية ، والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل ، هي

1/ جائزة التميز الوطنية للجودة

2/ جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

3/ الجائزة الأوروبية للجودة

4/ جائزة ديمنج

8/ واحدة من التالي ليست من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة ، وهي :

1/ نتائج الأداء الرئيسة

2/ الشراكة والموارد

3/ السياسة والإستراتيجية

4/ العمليات

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

1/ الأولى

2/ الثانية

3/ الثالثة

4/ الرابعة

ملف أخونا أبو رضا الله يجزاه الجنة مع اختلاف التنسيق فقط ..

كل التوفيق يا رب ..

بوسي كات