

**ظل (اختار) الإجابة الصحيحة مما يلي:**

- (١) العميل الذي يهتم بالنتائج وحل المشكلات، ولا تهمة الأعداء، هو:
- (أ) العميل دائم الشكوى.  
 (ب) العميل الحليم (الصامت).  
 (ج) العميل المستغل.  
 (د) **العميل الموضوعي.**
- (٢) تتمثل المرحلة الثالثة ضمن إجراءات معالجة الشكاوي بـ:
- (أ) الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه.  
 (ب) **اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة.**  
 (ج) إجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكوى.  
 (د) غربة الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها.
- (٣) إحدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء" والتي تمثل درجة أكبر في التأثير على رضا العميل، والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من العميل، هي:
- (أ) **المتطلبات الجاذبة.**  
 (ب) متطلبات الأداء.  
 (ج) المتطلبات الأساسية.  
 (د) متطلبات الإنجاز.
- (٤) من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بُغية جمع المعلومات من العملاء:
- (أ) **أن تكون الأسئلة محددة.**  
 (ب) التركيز على الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة.  
 (ج) تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد.  
 (د) جميع ما ذكر.
- (٥) من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD):
- (أ) توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج.  
 (ب) تعميق توجه العاملين نحو المنظمة.  
 (ج) تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع.  
 (د) **جميع ما ذكر.**
- (٦) جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحدة خاطئة، وهي:
- (أ) يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات المستخدم الأخير للمنتج.  
 (ب) يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية.  
 (ج) تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق استخداماً ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل.

- (د) إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد.
- (٧) يمثل الاحداثي (9.1) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون، نمط:  
 (أ) القيادة المثالية.  
 (ب) القيادة الاجتماعية.  
 (ج) القيادة المعتدلة.  
 (د) القيادة المتسلطة.
- (٨) واحدة من التالي ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة، وهي:  
 (أ) التأكيد على العلاج بدلاً من الوقاية.  
 (ب) التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط.  
 (ج) تشجيع التعاون بدلاً من التنافس.  
 (د) النظر للمشاكل على أساس أنها فرص للتعلم.
- (٩) من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:  
 (أ) اتجاهات المرؤوسين وميولهم.  
 (ب) وضوح مهام العمل وواجباته.  
 (ج) التزام الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها.  
 (د) زيادة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين.
- (١٠) أضافت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) أن دور الإدارة العليا في مجال الجودة يتلخص في عدة أمور، منها:  
 (أ) وضع سياسة الجودة وأهدافها.  
 (ب) نشر وتعميم سياسة الجودة وأهدافها.  
 (ج) ضمان التركيز على احتياجات العميل.  
 (د) جميع ما ذكر.
- (١١) من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:  
 (أ) عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده.  
 (ب) التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر.  
 (ج) الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها.  
 (د) البعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects.
- (١٢) تختص العملية الثالثة للإدارة الاستراتيجية بـ:  
 (أ) الرؤيا القيادية.  
 (ب) تحديد الأهداف الرئيسية.  
 (ج) تحليل البيئة.  
 (د) رسالة المنظمة.

- (١٣) واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة، وهي:
- (أ) محددة.
- (ب) قابلة للقياس.
- (ج) **مثالية ويصعب تحقيقها.**
- (د) ضمن إطار زمني.
- (١٤) إحدى الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها، والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي، هي:
- (أ) **الإستراتيجيات الدفاعية.**
- (ب) الإستراتيجيات الهجومية.
- (ج) إستراتيجيات الاستقرار.
- (د) إستراتيجيات قيادة التكلفة.
- (١٥) من أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة، والتي تقوم على تقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها:
- (أ) التركيز على العملاء.
- (ب) **تحسين الجودة.**
- (ج) تولي الإدارة العليا ضبط الجودة.
- (د) تدريب الجودة المكثف.
- (١٦) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين إستراتيجية الجودة وإستراتيجية المنظمة، وهي:
- (أ) ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد إستراتيجية الجودة.
- (ب) **تحدد المنظمة إستراتيجية الجودة بشكل مستقل عن الإستراتيجية العامة لها.**
- (ج) من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج.
- (د) من الضروري أن تكون إستراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها.
- (١٧) تتمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية بـ:
- (أ) الحاجات الاجتماعية.
- (ب) الحاجات الفسيولوجية.
- (ج) **حاجات الأمان.**
- (د) حاجات التقدير والاحترام.
- (١٨) ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات، منها:

- (أ) عدم ربط الحافز بالأداء.  
 (ب) استخدام الحوافز الجماعية.  
 (ج) تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة.  
 (د) جميع ما ذكر

(١٩) يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة، منها:

- (أ) ضعف الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين.  
 (ب) مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين.  
 (ج) عدم فعالية نظام التغذية العكسية في المنظمة.  
 (د) عدم تدريب المرؤوسين على تحمل المسؤولية.

(٢٠) من الأهداف الرئيسية التي يسعى تدريب الجودة أساساً إلى تحقيقها لدى الموظف المتدرب:

- (أ) زيادة المعلومات.  
 (ب) تغيير الاتجاهات.  
 (ج) تحسين المهارات.  
 (د) جميع ما ذكر.

