

الواجبات الثلاث لإدارة الجودة ..

الواجب الأول ..

- ١- أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو :
 - أ- الأداء .
 - ب- الصلاحية .
 - ج- المطابقة .
 - د- الاستجابة .
- ٢- إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " cano model والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من قبل العميل كما وان عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا ، هي :
 - أ- متطلبات الاداء .
 - ب- المتطلبات الأساسية .
 - ج- المتطلبات الجاذبة .
 - د- متطلبات الإنجاز .
- ٣- من أهم المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :
 - أ- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر .
 - ب- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده .
 - ج- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل .
 - د- البعد في فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects

الواجب الثاني..

- ٤- تختص العملية الثانية للإدارة الإستراتيجية بـ .. :
 - أ- تحديد الاهداف الرئيسيه .
 - ب- تحديد الاستراتيجيات المناسبة .
 - ج- تحليل البيئة .
 - د- رسالة المنظمة .
- ٥- من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين في المنظمة .. :
 - أ- وجود نظام موضوعي لتقييم الاداء .
 - ب- الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة .
 - ج- تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم .
 - د- عدم الاعتماد على ربط الأداء بالحوافز .
- ٦- من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) .. :
 - أ- زيادة المساحات المخزنية .
 - ب- زيادة وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة .
 - ج- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات .
 - د- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة .

الواجب الثالث ..

- ٧- إحدى تكاليف الفشل الداخلية والتي تشير للتكاليف المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح المنتجات المعيبة هي :
- أ- المردودات .
- ب- إعادة العمل .
- ج- العادم \ الخردة .
- د- تحليل الفشل .
- ٨- " التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها " - مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر ، وهي ..:
- أ- تحليل العمليات الحالية .
- ب- تحديد الفرص .
- ج- تحديد النطاق .
- د- وضع تصور للعمليات المستقبلية .
- ٩- إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بوجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (٣-٥) سنوات حيث تقوم المنظمات بتجريب طرق جديدة وتستخدم الأساليب الإحصائية لضبط الجودة ، هو .. :
- أ- مستوى رابحو الجوائز .
- ب- مستوى منفذو التحسينات .
- ج- مستوى المترددون .
- د- مستوى مستخدمو الأدوات .
- ١٠- 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 .. :
- أ- قائمة المراجعة .
- ب- خريطة المتابعة .
- ج- شكل الانتشار .
- د- خريطة تدفق العمليات .

هنادي خالد

سبحان الله وبحمده .. سبحان الله العظيم