

أسئلة المحاضرة ١٢ (مراجعة ف ١+٢+٣+٤+٥)

١- تعددت المفاهيم والتعريفات الخاصة بالجودة ومن أهمها أن الجوده هي :
درجة التميز

جعل الشيء كما يجب ان يكون عالية
مطابقة الشيء للاحتياجات
كل ما سبق

٢- تعددت المفاهيم والتعريفات الخاصة بالجودة ومن أهمها أن الجوده هي :
درجة التميز

جعل المنتج كما يحتاج العميل
مطابقة المنتج للمواصفات
كل ما سبق

٣- عرف الجود ... بانها : جملة السمات والخصائص للمنتج او الخدمة التي تجعله قادرا على الوفاء باحتياجات معينه :
J.M.Jorna

American National Standards Institute

Asher – Kanji

لا شيء مما سبق

٤- يقوم المفهوم الحديث للجودة على عدة عوامل هامة من بينها :
المواصفات

العمليات

الإعتماده

كل ما سبق

٥- يقوم المفهوم الحديث للجودة على عدة عوامل هامة من بينها :
التصميم

المطابقه

الإعتماده

لا شيء مما سبق

٦- هو المدخل الي يعتمد على التكلفة والسعر ويعتبر ان المنتج الجيد هو الذي يوفر أداء معين بسعر مقبول
ويحقق مواصفات بتكلفه مقبوله :

مدخل المثاليه

مدخل المستخدم

مدخل التصنيع

مدخل القيمه

٧- هذا المدخل الذي يعتبر الجوده مفهوم يعبر عن اعلى مستويات التفوق والكمال والتميز :

مدخل المنتج

مدخل التصنيع

مدخل المثاليه

مدخل القيمه

٨- هو المدخل الذي يرى او يؤكد أنه يمكن قياس وتحديد الجوده بدقه من خلال المنتج الذي يتضمن ويحتوى على خاصية من
الخواص او عنصر من العناصر المكونه له :

مدخل المنتج

مدخل المثاليه

مدخل المستخدم

لا شيء مما سبق

٩- هو المدخل الذي يعتبر الجوده هي درجة تحقيق منتج معين لإحتياجات مستهلك معين :

مدخل التصنيع

مدخل المستخدم

مدخل المنتج

مدخل القيمة

١٠- هو المدخل الذي يعتبر الجوده هي قدره على تلبية احتياجات المستخدم او المستهلك :

مدخل المنتج

مدخل المثاليه

مدخل المستخدم

لا شئ مما سبق

١١- عرف ... إدارة الجوده الشامله بأنها نظام من الأنشطة موجه نحو تحقيق إشباع حاجات العملاء ويمنح سلطات للعاملين وإرادات أعلى وتكلفه أقل للمنظمه :

Institute Federal Quality

Asher – Kanji

American National Standards Institute

J.M.Jorna

١٢- عرف إدارة الجوده الشامله بأنها القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح من اول مرة مع الاعتماد على تقييم العميل في التعرف على تحسين الأداء :

Institute Federal Quality

J.M.Jorna

Asher – Kanji

لا شئ مما سبق

١٣- هي احدى مراحل الجودة يتم فيها العمل للحيلولة دون وصول الوحدات المنتجة المعيبة التي لا تلبى رغبات العملاء إليهم ولكنها لا تمنع وقوع الأخطاء :

Quality Control مرحلة مراقبة الجودة

Quality Assurance مرحلة تأكيد الجودة

Inspection مرحلة الفحص

لا شئ مما سبق

١٤- اي من مراحل الجوده يقصد بها مجموعة الأنشطة والأساليب والعمليات والأليات التي تستخدم لإتمام جوده الأداء الإنتاجي

Quality Control مرحلة مراقبة الجودة

Quality Assurance مرحلة تأكيد الجودة

Inspection الفحص

لا شئ مما سبق

١٥- من مراحل الجوده مرحله تتضمن مراقبة الجودة وتسجيل وتحليل وكتابة التقارير المتعلقة بالمعلومات المتصلة بالجوده:

Quality Control مرحلة مراقبة الجودة

Quality Assurance مرحلة تأكيد الجودة

Inspection الفحص

لا شئ مما سبق

١٦- أي من مراحل الجوده يمكن وصفه بأنه نظام أساسه منع وقوع الخطأ :

Quality Control مرحلة مراقبة الجودة

Quality Assurance مرحلة تأكيد الجودة

Inspection الفحص

لا شئ مما سبق

١٧- تتميز مرحلة الفحص بما يلي :

زيادة الربحية

زيادة قدره التنافسيه

إرضاء العملاء

سلامة القرارات الخاصة برفض الطلبات الواردة

١٨- من أهم عيوب مرحلة الفحص مايلي :

ضمان سحب الوحدات المعيبة

سلامة القرارات الخاصة برفض الطلبات الواردة

زيادة الربحية

تعطل وعرقلة الإنتاج وضياح كثير من الوقت

١٩- في هذه المرحلة كان العامل يقوم بكل مراحل العملية الانتاجية لمنتج معين فضلا عن مراقبة هذا المنتج والاشراف عليه:

الرقابه بواسطة مشرف العمال

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابه بواسطة العامل او الملاحظ

٢٠- في هذه المرحلة اصبح اكثر من عامل مسنولا عن نفس المنتج :

الرقابه بواسطة مشرف العمال

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابه بواسطة العامل او الملاحظ

٢١- في هذه المرحلة ظهرت إدارات متخصصة في الرقابة على الجودة :

الرقابه بواسطة مشرف العمال

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابه بواسطة العامل او الملاحظ

٢٢- في هذه المرحلة تم التركيز على الإنتاج الكبير فتمت الاستعانة بخرانط ضبط الجودة، ونظم معاينات الفحص والقبول :

الرقابه بواسطة مشرف العمال

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابه بواسطة العامل او الملاحظ

٢٣- في هذه المرحلة تم التركيز على بيع المنتجات التي تم تصنيعها بعد التأكد من جودة هذه المنتجات قبل طرحها في

الاسواق وبيعها للعملاء :

الرقابه بواسطة مشرف العمال

مرحلة تأكيد الجودة

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص

الرقابه بواسطة العامل او الملاحظ

٢٤- تمتلك الجودة في الإنتاج السلي ثمانية ابعاد من بينها :

الجودة المدركة

الجمالية

القابلية للخدمة

كل مناسب

٢٥- تمتلك الجودة في الإنتاج السلعي ثمانية ابعاد من بينها :

الجوده المطلوبه

القابليه للإنتاج

القابليه للصنع

المطابقه

٢٦- تمتلك الجودة في الإنتاج الخدمي ثمانية ابعاد من بينها :

الوقت

دقة التسليم

الدقة

كل ماسبق

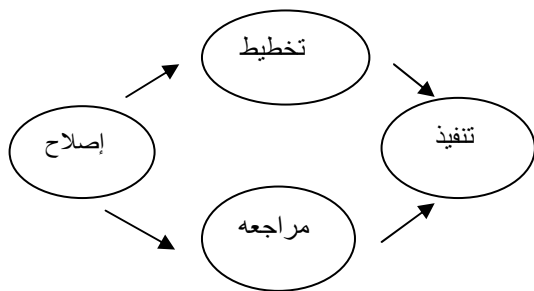
٢٧- تمتلك الجودة في الإنتاج الخدمي ثمانية ابعاد من بينها :

تقديم الخدمات

التفاعل الهادئ

التناسق

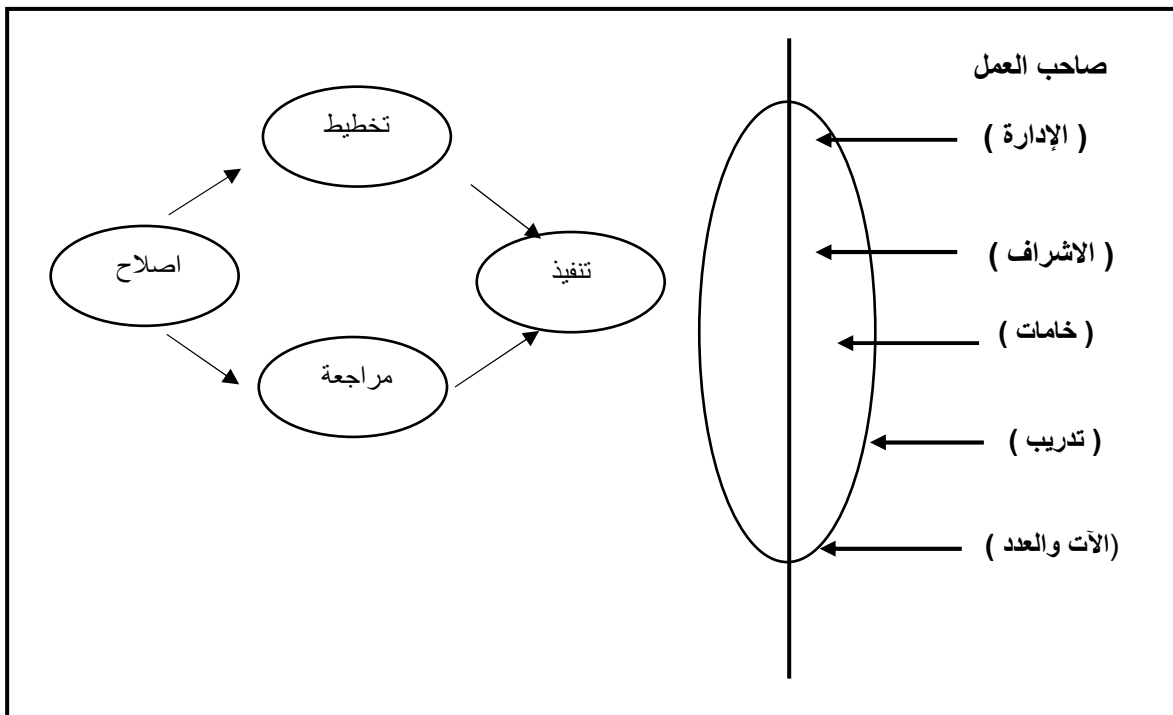
كل ما سبق



* حفظ أماكن الشكل وهو يمثل النظام الحرفي القديم

ماذا يمثل الشكل الاتي :

النظام الحرفي القديم



٢٨- هناك مجموعه من مراحل التي مرت بها الرقابه على جودة الإنتاج والتي منها :

مدخل الجودة الشاملة

مرحلة تأكيد الجودة

الرقابه الإحصائيه على جودة الإنتاج

كل ماسبق

٢٩- من مراحل المدخل التقليدي لإدارة الجودة :

مرحلة الفحص

مرحلة تأكيد الجودة

مرحلة مراقبة الجودة

كل ما سبق

٣٠- تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها فلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التوضيحية التي تقوم عليها المنظمة لخلق بيئة تنظيمية مستمرة في تحسين أدائها :

(صح)

٣١- أدى ظهور إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الى تغيير رؤية العاملين نحو طبيعة العمل واثقانه وتجويده سعيا الى تحقيق الجودة في كل المدخلات والعمليات من اجل الوصول الى مخرجات تتصف بالتميز واعلى مستويات الجودة :

(صح)

٣٢- لإدارة الجوده الشامله أهداف عديده تسعى لتحقيقها أي منظمة إدارية عند تطبيقها وتفعيل ممارساتها وآلياتها ومن تلك الأهداف ما يلي :

زيادة القدرة التنافسية للمنتجات

زيادة القدرة الكلية للمنظمة على التحسين المستمر

زيادة الربحية وتحسين الأداء التنظيمي

إرضاء العملاء والتفوق والتميز على المنافسين

٣٣- ترجع أهمية إدارة الجوده الشامله الى كونها نظاما يعمل على المساهمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر و... :

تحقيق ميزة تنافسية في السوق المستهدف

تخفيض التكلفة وزيادة الربحية

تمكين الإدارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بها

كل ما سبق

٣٤- تعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثوري فيما يتعلق بأداء العمل وفلسفته :

(صح)

٣٥- تعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثوري فيما يتعلق بأداء العمل وفلسفته تعرف من خلال سمات وملامح يمكن إجمالها فيما يلي :

الكلية (الشاملة)

الجوده

إداره

كل ما سبق

٣٦- تعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثوري فيما يتعلق بأداء العمل وفلسفته تعرف من خلال سمات وملامح يمكن إجمالها فيما يلي :

الرقابه الخارجيه

تنظيم إداري

منهجية إدارة الجوده الشامله

الشمول

٣٧- نظام إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة وتتمثل هذه العناصر فيما يلي :

الهيكل التنظيمي

التكنولوجيا

نظام الأفراد

كل ما سبق

٣٨- نظام إدارة الجودة الشاملة عبارة عن نموذج متكامل يتطلب توفر عناصر تحتاج إلى الربط والتكامل من أجل تحقيق أهداف نظام الجودة وتمثل هذه العناصر فيما يلي :

الهيكل التنظيمي

إدارة الجودة

نظم المعلومات

أليات العمل

٣٩- تعتبر إدارة الجودة الشاملة منهجاً وأسلوب عمل يتم تطبيقه لتحقيق العديد من الوظائف منها اختيار وتطبيق برنامج الترخيص والإعتماد وإعادة الترخيص للإستمرار في تقديم المنتج و تقديم الدعم الفني لإدارة الإنتاج ومقدمي الخدمات فيما يتعلق ببرامج تحسين الجودة :

(صح)

٤٠- تعتبر إدارة الجودة الشاملة منهجاً وأسلوب عمل يتم تطبيقه لتحقيق الوظائف الآتية :

اختيار وتطبيق برنامج الترخيص والإعتماد

تقديم الدعم الفني لإدارة الإنتاج ومقدمي الخدمات

وضع نظام المتابعة والإشراف

كل ما سبق

٤١- هناك مجموعة من الخطوات الاساسية التي يمكن إتباعها في تطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة في المنظمات وتمثل في الخطوات التالية مرحلة الإقناع و مرحلة التخطيط و... :

مرحلة التنفيذ

مرحلة التقييم

مرحلة تبادل الخبرات ونشرها

كل ما سبق

٤٢- هي تبنى الإدارة فلسفة إدارة الجودة الشاملة، حيث تقرر الإدارة في هذه المرحلة الرغبة في تطبيق هذا النظام، ويبدأ المديرين في تلقى برامج تدريبية مخصصة فيما يخص مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

مرحلة التنفيذ

مرحلة التقييم

مرحلة تبادل الخبرات ونشرها

مرحلة الإقناع

٤٣- هذه المرحلة يتم فيها تنفيذ برامج الجودة بناء على الخطة الموضوعية والأهداف المحددة إذ يتم تقويم المخرجات :

مرحلة التقييم

مرحلة التنفيذ

مرحلة التقييم

مرحلة تبادل الخبرات ونشرها

٤٤- تعتبر متطلبات إدارة الجودة الشاملة بمثابة العوامل الرئيسية لتبنى فلسفة الجودة الشاملة في التطبيق العملي وهي تشمل مايلي :

التركيز على العميل

وجود أهداف محددة للمنظمة

مشاركة العاملين في عمليات التحسين

كل ما سبق

٤٥- يرى معهد الجودة الفيدرالي أنه حتى يتم تطبيق الناجح والفعال لبرامج إدارة الجودة الشاملة لابد من توافر مجموعة من العوامل التي منها :

توجيه التركيز الى العاملين

التخطيط قصير المدى

ضمان التحسين المستمر للجودة (الجواب الصحيح)

قياس الأداء وتحسين مواصفات المنتج وعمليات التوزيع

٤٦- يجب خلق بحيث تنسجم القيادة مع بيئة إدارة الجودة الشاملة وتدعم الإستمرار في العمل وفقاً للخصائص الجودة وذلك عن طريق تبني قيم ومفاهيم العمل التعاوني وخلق علاقات عمل بمشاركة جميع أفراد المنظمة :

التدريب

المشاركة والتمكين

التحسين المستمر

ثقافة المنظمة

٤٧- أشراك كل فرد يتأثر بالتغيير في جهود التغيير من خلال تحسين أدائه في مراحل العمل التي تختص به واشتراك الأفراد في التعرف على مشاكل الجودة والعمل على حلها من خلال الإستخدام المستمر للطرق الإحصائية وأساليب البحث العلمي و تحليل المشكلات :

التدريب

المشاركة والتمكين

التحسين المستمر

ثقافة المنظمة

٤٨- إن حالات الإبداع المتميز في العمل تعتمد على القوى البشرية المؤهلة وعليه فإن تلك القوى بصورة مستمرة لإكسابهم المهارات والمعارف اللازمة :

التدريب

المشاركة والتمكين

التدريب

ثقافة المنظمة

٤٩- إن إدارة الجودة الشاملة قائمة على مبدأ ان فرص التطوير والتحسين لا تنتهي ابدا :

التدريب

التحسين المستمر

التدريب

ثقافة المنظمة

٥٠- يبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة بوضع رؤية مستقبلية وأهداف بعيدة المدى تسعى المنظمة إلى تحقيقها :

التركيز على العملاء

اتخاذ القرار بناء على الحقائق

التخطيط الإستراتيجي

التدريب

٥١- من خلال بنية معلوماتية ومناخ داعم للتعاون والشفافية ودعم العنصر البشري وتوجيهه بهدف التحسين لا المحاسبة يحدث ... :

توفير نظام معلومات واتصال فعال

اتخاذ القرار بناء على الحقائق

التخطيط الإستراتيجي

التدريب

٥٢- من خلال الإرتكاز على قاعدة بيانات ومعلومات متطورة ومحدثة باستمرار تضمن العدالة والموضوعية والشفافية والصالح العام في اتخاذ القرارات يحدث ... :

توفير نظام معلومات واتصال فعال

اتخاذ القرار بناء على الحقائق

التخطيط الإستراتيجي

التدريب

٥٣- باستخدام حزمة من الإجراءات والأليات والسياسات التي توفر مدخلا للتصحيح والمراجعة والدعم الفني في كل مرحلة من

مراحل الأداء الإنتاجي :

وضوح العلاقة بالموردين

المناخ النفسي للعمل

منع الأخطاء قبل وقوعها

التوقيت والجدولة

٥٤- تعني ... توفير مناخ تنظيمي واجتماعي داعم ومشجع وخال الى حد كبير من الخوف من الفشل أو الخوف من الإدارة

وينمى قيم الولاء والانتماء والمواطنة لدى العنصر البشري من خلال تشجيعه ودعمه وتصحيح أخطائه :

وضوح العلاقة بالموردين

المناخ النفسي للعمل

منع الأخطاء قبل وقوعها

التوقيت والجدولة

٥٥- تشمل عمليات إدارة الجودة الشاملة قيادة الجودة الشاملة و... :

الاتصال

رقابة الجودة الشاملة

التخطيط طويل المدى الاستراتيجي

كل مسبق

٥٦- تساعد الاشخاص على صناعة قرارات قائمة على الحقائق وتسمح للأخرين بالاندماج في أدوار القيادة :

قيادة الجودة الشاملة

التخطيط طويل المدى الاستراتيجي

التنظيم

الاتصال

٥٧- هو الإطار الذي تتم فيه العملية الإدارية بما فيه من مسارات عمل ومسئوليات وسلطات وعلاقات وتفاعلات بين

القائمين بالعمل على اختلاف المستويات :

رقابة الجودة الشاملة

التخطيط طويل المدى الاستراتيجي

التنظيم

الاتصال

٥٨- تمثل ... عنصرا بالغ الأهمية في بيئة الجودة الشاملة ومكونا حيويا في التحسين المستمر للجودة وهي بذلك تلعب في

ثقافة ادارة الجودة الشاملة دورا رئيسيا في نجاح المنظمة :

قيادة الجودة الشاملة

التخطيط طويل المدى الاستراتيجي

التنظيم

الاتصال

٥٩- تعرف بأنها عملية التأكد من أن الأعمال والإجراءات تتطابق مع إطار المعايير الموضوعة والمخطط لها :

رقابة الجودة الشاملة

التخطيط طويل المدى الاستراتيجي

التنظيم

الاتصال

٦٠- للجودة الشاملة منهج يجب الاخذ به عند تطبيقها ويشمل وضع المتطلبات الحقيقية للعملاء موضع التنفيذ و... :

التركيز على تصحيح العيوب وليس الوقاية منها

إستخدام منهج معد مسبقا لتحسين المنتجات وتقليل الأخطاء

تخفيض الفوائد المتكرر

إتباع استراتيجية التحسين المستمر للمنتجات

٦١- هناك مجموعة من المعايير الواجب التمسك بها في إطار تطبيق وتبني هذه الفلسفة وهي :

إيمان المنظمة بأفرادها

البحث عن مواطن القوة في الأفراد لمضاعفتها

التركيز على مشكلات النظام

كل ماسبق

٦٢- يعتبر هذا الاسلوب من أكثر الاساليب الشائعة الاستعمال في المنظمات التي تطبق إدارة الجودة الشاملة حيث يتم تكوين فرق عمل قصيرة الاجل :

Quality Circles

Problem – Solving Technique

Project Teams

Quality Improvement Teams

٦٣- تعتبر من أقدم الفرق التي تم استخدامها لتحسين الجودة ولا توجد قواعد تحكم حجم الفريق الواحد ويتراوح عدد أعضائها ما بين (٥-٨) أفراد :

Quality Circles

Problem – Solving Technique

Project Teams

Quality Improvement Teams

(٦٤) يوكل لهذا الفريق القيام بعمل محدد الأهداف من قبل الإدارة العليا لحل مشكلة ما وتقوم الإدارة بقيادة هذه الفرق :

Quality Circles

Problem – Solving Technique

Project Teams

Quality Improvement Teams

٦٥- يكون أعضاء فريق تحسين الجودة إما من قسم واحد أو عدة أقسام ومن عدة مستويات إدارية :

Quality Circles

Problem – Solving Technique

Project Teams

Quality Improvement Teams

٦٦- يتطلب هذا الأسلوب البحث عن أفضل الممارسات التي تقوم بها المنظمات المنافسة ومن ثم تقوم بقياس أدائها مقارنة مع منافسيها :

أنظمة التوقيت المناسب

أنظمة الأقتراحات

المقارنة المرجعية

أسلوب حل المشكلات

٦٧- أحد مبادئ إدارة الجودة الشاملة هو إشراك الأفراد داخل المنظمة في جهود تحسين الجودة وحتى تضمن المنظمة المشاركة الفعالة لهؤلاء الأفراد :

أنظمة التوقيت المناسب

أنظمة الأقتراحات

المقارنة المرجعية

أسلوب حل المشكلات

٦٨- ظهرت هذه الأنظمة حديثا حيث كانت تستخدم لتحديد المطلوب من المواد الخام :

أنظمة التوقيت المناسب

أنظمة الأقتراحات

المقارنة المرجعية

أسلوب حل المشكلات