

## الواجب ٢

س١ : تعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها " فلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التوضيحية التي تقوم عليها المنظمة لخلق بيئة تنظيمية مستمرة في تحسين أدائها وهي مسئولية تضامنية بين جميع إدارات المنظمة في داخل إطار هيكلها التنظيمية ومستوياتها الإدارية."

صواب

خطأ

س٢ : لإدارة الجودة أهداف عديدة تسعى لتحقيقها أي منظمة إدارية عند تطبيقها وتفعيل ممارساتها، وآلياتها، ومن بين أهم تلك الأهداف ما يلي-----:

زيادة القدرة التنافسية للمنتجات.

إرضاء العملاء والتفوق والتميز على المنافسين.

زيادة القدرة الكلية للمنظمة على التحسين المستمر.

زيادة الربحية وتحسين الأداء التنظيمي.

س٣ : ترجع أهمية إدارة الجودة الشاملة إلى كونها نظاماً يعمل على المساهمة في إتخاذ القرارات وحل المشكلات بسهولة ويسر، و-----

تحقيق ميزة تنافسية في السوق المستهدف.

تمكين الإدارة من دراسة إحتياجات العملاء والوفاء بها.

تخفيض التكلفة وزيادة الربحية.

كل ما سبق.

س٤ : تُعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثوري فيما يتعلق بأداء العمل، وفلسفته تعرف من خلال سمات وملامح يمكن إجمالها فيما يلي-----:

الكلية (الشاملة)

الجودة

إدارة

كل ما سبق.

س٥ : تُعد إدارة الجودة الشاملة أسلوباً بسيطاً ولكنه ثوري فيما يتعلق بأداء العمل، وفلسفته تعرف من خلال سمات وملامح يمكن إجمالها فيما يلي-----:

الرقابة الخارجية.

منهجية إدارة الجودة الشاملة.

التنظيم الإداري.

الشمول.

س٦ : 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.

س٧: تعتبر إدارة الجودة الشاملة منهجاً وإسلوب عمل يتم تطبيقه لتحقيق العديد من الوظائف، منها: إختيار وتطبيق برنامج الترخيص والإعتماد وإعادة الترخيص للإستمرار فى تقديم المنتج، وتقديم الدعم الفنى لإدارة الإنتاج ومقدمى الخدمات فيما يتعلق ببرامج تحسين الجودة.

صواب

خطأ

س٨: تمتلك الجودة فى الإنتاج السلمى ثمانية أبعاد من بينها: الأداء والهيئة والمظهر، و -----  
الجودة المدركة.

الجمالية.

القابلية للخدمة.

كل ما سبق.

س٩: تمتلك الجودة فى الإنتاج الخدمى ثمانية أبعاد، منها: الوقت ودقة التسليم ، و -----  
تقديم الخدمات.

التفاعل الهادئ.

التناسق.

كل ما سبق.

س١٠: حاجات العملاء ويمنح سلطات للعاملين وإيرادات أعلى وتكلفة أقل للمنظمة."

Federal quality institute

J. M. Joran

American national standards institute

Kanji, g. K. & asher, m.

س١١: تتضمن المراحل التى مرت بها الرقابة على جودة الإنتاج، بعض المراحل من بينها----- :  
الرقابة بواسطة مشرف العمال.

الرقابة الإحصائية على جودة الإنتاج.

مرحلة تأكيد الجودة.

كل ما سبق.

س١٢: يشتمل المدخل التقليدى لرقابة الجودة على مراحل تطور مفهوم الجودة، وهى-----:

مرحلة تأكيد الجودة.

الرقابة بواسطة مشرف العمال.

مدخل الجودة الشاملة.

الرقابة بواسطة الفاحص المتخصص.