

## واجبات إدارة الجودة

### الواجب الأول

١- أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو :

أ- الأداء.

ب- الصلاحية.

ت- المطابقة.

ث- 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 .

ت- المتطلبات الجاذبة.

ث- 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.

ت- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل .

ث- البعد في فلسفة العيوب الصفرية Zero Defects

### الواجب الثاني

١- تختص العملية الثانية للإدارة الاستراتيجية ب :

أ- تحديد الاهداف الرئيسية.

ب- تحديد الاستراتيجيات المناسبة

ت- . تحليل البيئة .

ث- رسالة المنظمة.

٢- من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين في المنظمة:

أ- وجود نظام موضوعي لتقييم الاداء.

ب- الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة.

ت- تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم.

ث- عدم الاعتماد على ربط الأداء بالحوافز .

٣- 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.

ت- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.

ث- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة.

## الواجب الثالث

- ١- 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.
- ت- العادم أو الخردة.
- ث- تحليل الفشل.
- ٢- التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها - " مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي:
- أ- تحليل العمليات الحالية.
- ب- تحديد الفرص.
- ت- تحديد النطاق.
- ث- وضع تصور للعمليات المستقبلية.
- ٣- 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 رابعو الجوائز.
- ب- مستوى منفذو التحسينات.
- ت- مستوى المترددون.
- ث- مستوى مستخدمو الأدوات.
- ٤- 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.
- ت- شكل الانتشار.
- ث- خريطة تدفق العمليات.

## تنسيق

.. جنوز إحساس ..