

## المحاضرة الاولى

أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات "أحد تعريفات إدارة الجودة الشاملة والذي يعود إلى:

- (١) معهد المقياس البريطاني.
- (٢) جوزيف جوران curan Joseph
- (٣) كورن chorn.N.
- (٤) المواصفات الدولية ISO 9000:2000

"درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل" أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:

- (١) كورن Chorn,N
- (٢) معهد المقياس البريطاني.
- (٣) المواصفات الدولية ISO 9000:2000
- (٤) جوزيف جوران Juran Joseph

"نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسية والصيانة لتلبية احتياجات العميل وورغباته" تعريفات الجودة الذي يعود إلى:

- (١) جوزيف جوران Juran Joseph
- (٢) المواصفات الدولية ISO 9000:2000
- (٣) كورن Chorn.N
- (٤) فيجنباوم Feignbaum V.A

إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة انصب التركيز فيها على الوقاية من حدوث الأخطاء ، والتي توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية ، هي مرحلة:

- أ- ضبط الجودة.
- ب- الفحص.
- ج- إدارة الجودة الشاملة.
- د- تأكيد الجودة.

إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكيد من كون تصميم المنتج يتم وفقا للمواصفات المحددة، هي مرحلة:

- أ- تأكيد الجودة.
- هـ- ضبط الجودة.
- ب- الفحص.
- ج- إدارة الجودة الشاملة.

إحدى مراحل تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة التي تتصف بكون الخطأ قد حصل فعلا دون العمل على منعه ويتم البحث عنه لتصحيحه هي مرحله:

- أ- تأكيد الجودة.
- ب- ضبط الجودة.
- ج- ادارة الجودة الشاملة.
- و- الفحص.

تتمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل تطور مفهوم ادارة الجودة الشاملة بمرحلة :

- أ- ضبط الجودة
- ب- تأكيد الجودة
- ج- الفحص
- د- إدارة الجودة الشاملة

من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- أ- جمود السياسات والإجراءات.
- ب- التحسين وقت الحاجة
- ج- التركيز على جني الأرباح
- د- اندماج الموظفين.

من مميزات ادارة الجودة الشاملة مقارنة بالادارة التقليدية:

- أ- مرونة السياسات والاجراءات.
- ب- الرقابة اللصيقة
- ج- التحسين وقت الحاجة.
- د- العمل الفردي

من سمات ادارة الجودة الشاملة مقارنة بالادارة التقليدية:

- أ- الرقابة اللصيقة.
- ب- حفظ البيانات
- ج- التركيز على المنتج والعمليات.
- د- التركيز على جني الارباح.

من السمات التي تميز ادارة الجودة الشاملة مقارنة ب الادارة التقليدية:

- أ- التحسين وقت الحاجة.
- ب- الرقابة اللصيقة.
- ج- جمودالسياسات والاجراءات.
- د- خبره الواسعه عن طريق فرق العمل.

جميع ما يلي من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالتقليدية عدا وحدة :

- أ- التركيز على المنتج والعمليات
- ب- التركيز على جني الأرباح
- ج- إندماج الموظفين
- د- مرونة السياسات والاجراءات

أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار بالدور الكبير للأدارة الوسطى في قيادة الجودة ، كما وأشار بضرورة توفر المناسب للابداع وإحداث التغيير في ثقافة المنظمة، هو:

- أ- كاورو ايشيكاوا Ishikawa kaora
- ب- فيليب كروسبي Grosby Philip
- ج- جوزيف جوران Juran Joseph
- د- ادوارد ديمينج Dening Edward

أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال ادارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الاب الروحي لحلقات الجودة Quality Circles هو:

- أ- جوزيف جوران Juran Joseph
- ب- كاورو ايشيكاوا Ishikawa aora K
- ج- ادوارد ديمينج Dening Edward,W
- د- فيليب كروسبي Grosby Philip

أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال ادارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى كما وأكد على أهمية الادارة العليا في دعم الجودة هو:

- أ- كاورو ايشيكاوا Ishikawa Kaora
- ب- جوزيف جوران Juran Joseph
- ج- فيليب كروسبي Grosby Philip
- د- ادوارد ديمينج Deming Edward .W

أحد أبرز العلماء والباحثين في ادارة الجودة الشاملة الذي يلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة والذي أشار بوجود سبعة أمراض قاتلة ذات تأثير على مستقبل المنظمات هو:

- أ- فيليب كروسبي.
- ب- ادوارد ديمينج.
- ج- كاورو ايشيكاوا.
- د- جوزيف جوران

أحد أبرز العملاء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء- والعمل الصحيح من المرة الأولى، كما وأكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة هو :

- أ- فيليب كروسي
- ب- جوزيف جوران
- ج- ادوارد ديمنج
- د- كاورو ايشيكاوا

أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج، هو:

- أ- المطابقة.
- ب- الأداء.
- ج- الاستجابة.
- د- الصلاحية

أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج هو :

- أ- الأداء.
- ب- المظهر.
- ج- الاستجابة.
- د- الاعتمادية.

أحد أبعاد الجودة الذي يشير لمدى ثبات الأداء بمرور الوقت هو:

- أ- الاستجابة.
- ب- الاعتمادية.
- ج- الصلاحية.
- د- المطابقة.

أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو:

- أ- الاستجابة.
- ب- الصلاحية.
- ج- الاداء
- د- المطابقة

أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الأساسية ، مثل السرعة بالنسبة للألة ، هو :

- أ- الاستجابة
- ب- المطابقة
- ج- الأداء
- د- المظهر

واحدة من التالي لا تنطبق على مجلس الجودة في المنظمات ، وهي :

- أ- يجتمع المجلس على الأقل مرة كل ستة أشهر
- ب- يقوم المجلس بالمصادقة على تكفلة الجودة ومراقبتها باستمرار
- ج- يتولى المجلس إنشاء فرق الجودة وتقييم النتائج
- د- يقوم المجلس بمراقبة أنظمة المكافآت المادية والحوافز المعنوية

## المحاضرة الثانية

من أنواع التغيير حسب وقت التنفيذ:

- أ- التغيير الجزئي.
- ب- التغيير العشوائي.
- ج- التغيير المخطط.
- د- التغيير البطئ .

من أنواع التغيير حسب وقت التنفيذ :

- أ- التغيير السريع
- ب- التغيير الجزئي
- ج- التغيير العشوائي
- د- التغيير المخطط

من أنواع التغيير الذي يسمى ( بالصدمة القوية ) والذي يستوجب الحذر من الآثار الإجتماعية السلبية للمتأثرين به هو:

- أ- التغيير الشامل.
- ب- التغيير البطئ.
- ج- التغيير السريع.
- د- التغيير المخطط.

أحد أنواع التغيير الذي يمكن تنفيذه عندما يكون التغيير شاملاً كل المنظمة.. أو عندما يتوقع مقاومة عنيفة للتغيير المزمع إجراءه :

- أ- التغيير السريع
- ب- التغيير العشوائي
- ج- التغيير البطيء
- د- التغيير الجزئي

من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغيير في المنظمات:

- أ- إصدار قوانين جديدة
- ب- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية
- ج- ارتفاع معدلات دوران العمل

د- التطورات التكنولوجية

من أمثلة القوى الخارجية المحركة للتغيير في المنظمات:

- أ- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية.
- ب- تحقيق خسائر فادحة في المنظمة.
- ج- انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- د- ارتفاع معدلات الدوران.

من أمثلة القوى الخارجية المحركة للتغيير في المنظمات :

- أ- انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين
- ب- ارتفاع معدلات دوران العمل
- ج- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية
- د- تحقيق خسائر فادحة في المنظمة

تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغيير بـ:

- أ- اختيار الإستراتيجية الملائمة.
- ب- تنفيذ التغيير
- ج- تخطيط برنامج التغيير
- د- تحديد المشاكل الحقيقية

يتم اختيار الإستراتيجية الملائمة للتغيير ضمن مراحل عملية التغيير، وذلك في المرحلة :

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ج- الرابعة
- د- الخامسة

تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغيير بـ:

- أ- اختيار الإستراتيجية الملائمة
- ب- تنفيذ التغيير
- ج- تحديد المشاكل الحقيقية
- د- تخطيط برامج التغيير.

تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عملية التغيير بـ:

- أ- التعامل مع مقاومة التغيير
- ب- تنفيذ التغيير

ج- اختيار الإستراتيجية الملائمة

د- المتابعة والتقييم

تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التغيير بـ:

أ- تحديد المشاكل الحقيقية

ب- تشخيص الوضع الحالي

ج- اختيار الإستراتيجية الملائمة

د- تخطيط برامج التغيير

من أسباب مقاومة التغيير:

أ- الخوف من الفشل.

ب- سوء فهم مبررات التغيير.

ج- ضغوطات الجماعة.

د- جميع ما ذكر صحيح.

واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير:

أ- شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة

ب- إبعاد القوى المعوقة للتغيير أو عدم إشراكها

ج- استخدام التهديد بالعقاب في نهاية الأمر

د- دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي:

أ- يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.

ب- يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الدكتاتوري في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ج- تنظر ثقافة الجودة للخطأ على أنه فرصة للتطور.

د- يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الأداء الأساسية

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي::

أ- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة

ب- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة

ج- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.

د- يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الأسلوب الدكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة.

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي:

أ- ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

ب- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.

- ج- لا يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة  
د- يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي:

- أ- لا يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح مع إدارة الجودة الشاملة  
ب- يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة  
ج- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية  
د- ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة ب المرونة و زيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي :

- أ- لا يتناسب الهيكل التنظيم الطويل TALL مع إدارة الجودة الشاملة  
ب- لا ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق إدارة الجودة  
ج- يتطلب نظام إدارة الجودة الشامل تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الأساسية  
د- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشامل تغيير جذري في ثقافة المنظمة

### المحاضرة الثالثة

واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الإستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:

- أ- عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في السؤال  
ب- استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة  
ج- مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل  
د- أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان

من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:

- أ- تجنب استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة  
ب- تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد  
ج- التركيز على الأسئلة الطويلة  
د- أ + ب

من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:

- أ- التركيز على الأسئلة الإيجابية التي توحى للعميل ب إجابة محددة  
ب- عدم تضمين أكثر من معلومة في سؤال واحد  
ج- أن لا تكون الأسئلة محددة  
د- عدم مراعاة المستوى التعليمي و الثقافي للعميل

إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضاء العملاء Model Cano و التي يتوقع وجودها في المنتج وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها من قبل العميل كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل ، وهي:

- أ- متطلبات الإنجاز
- ب- متطلبات الأداء
- ج- المتطلبات الأساسية
- د- المتطلبات الجاذبة

**إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء Model Cano والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من قبل العميل ، كما وأن عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا ، وهي:**

- أ- متطلبات الإنجاز
- ب- المتطلبات الجاذبة
- ج- متطلبات الأداء
- د- المتطلبات الأساسية

**تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانو لرضا العملاء بكونها:**

- أ- الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل
- ب- عدم الوفاء بهذه المتطلبات سيشعر العميل بعدم الرضا
- ج- غير متوقعه من قبل العميل
- د- معبر عنها من قبل العميل

**من فوائد انتشار وظيفة الجودة (DFQ)**

- أ- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج
- ب- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع
- ج- إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة
- د- جميع ما ذكر صحيح

**من فوائد انتشار وظيفة الجودة (DFQ) :**

- أ- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج
- ب- تعميق توجه العاملين نحو المنظمة
- ج- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع
- د- جميع ما ذكر.

**يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة / هيكل المصفوفة (DFQ) بـ:**

- أ- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع
- ب- أولويات متطلبات العميل
- ج- مصفوفة التخطيط وفقا لمتطلبات العميل
- د- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية

يتمثل الجزء الخامس الذي يمثل أرضية البيت ضمن بيت الجودة هيكل المصفوفة ( QFD ) :-

- أ- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل
- ب- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية
- ج- أولويات متطلبات العميل
- د- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحدة خاطئة ، ، وهي:

- أ- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق إستخداماً ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل
- ب- إذا كان أداء المنتج يساوي توقعات العميل يكون العميل راضي
- ج- يتصف العميل الحليم بالإهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمه الأعذار
- د- إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

العميل الذي يهدف للحصول على مزايا إضافية من تقديم شكواه ، ولا يكمن هدفه الرئيس بحل الشكوى ، هو:

- أ- العميل دائم الشكوى
- ب- العميل المستغل
- ج- العميل الحليم ( الصامت )
- د- العميل الموضوعي

العميل الذي يهتم بالنتائج وحل المشكلات، ولا تهمه الأعذار هو:

- أ- العميل المستغل
- ب- العميل دائم الشكوى
- ج- العميل الموضوعي
- د- العميل الحليم ( الصامت )

جميع العبارات التالية صحيحة حول الإستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحدة خاطئة ، ، وهي:

- أ- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية
- ب- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي
- ج- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- د- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداماً ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل

جميع العبارات التالية صحيحة حول رضا العميل ومعالجة شكواه عدا واحدة خاطئة وهي:

- أ- تتمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء بإتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
- ب- يتصف " العميل الموضوعي " بالإهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمه الأعذار
- ج- إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- د- إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكواه وهي:

- أ- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات و رغبات المستخدم الأخير للمنتج
- ب- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- ج- تمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء ب إجراء التحقيقات و الاستفسارات الضرورية لبيان مدى جدية الشكوى
- د- تصف العميل الموضوعي ب الأهتمام ب النتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعذار

تتمثل المرحلة الثانية ضمن اجراءات معالجة الشكاوي ب :

- أ- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه
- ب- اجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوي
- ج- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
- د- غربة الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها

تتمثل المرحلة الرابعة ضمن اجراءات معالجة الشكوى ب :

- أ- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه
- ب- متابعة تنفيذ القرار المناسب لحل الشكوى
- ج- اجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكوى
- د- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة

## المحاضرة الرابعة

يمثل الإحداثي (9.9) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Mouton & Blacke نمط:

- أ- قيادة الفريق
- ب- القيادة المعتدلة
- ج- القيادة المتسلطة
- د- القيادة الإجتماعية

يمثل الإحداثي (5.5) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون Mouton & Blacke نمط:

- أ- القيادة المعتدلة
- ب- القيادة المثالية
- ج- القيادة الإجتماعية
- د- القيادة الضعيفة

يمثل النمط القيادي الذي يجب اتباعه في إدارة الجودة الشاملة وفقاً لنظرية الشبكة الإدارية التي تعود للباحثين بليك وموتون Mouton & Blaeke بنمط:

- أ- القيادة المعتدلة
- ب- قيادة الفريق
- ج- القيادة الإجتماعية

د- القيادة المتسلطة

**ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:**

- أ- التأكيد على الوقاية بدلا من العلاج
- ب- التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط
- ج- إختيار المورد على أساس السعر
- د- اثبات الإلتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

**من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:**

- أ- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية
- ب- إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي
- ج- التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط
- د- تشجيع التنافس بدلا من التعاون

**ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:**

- أ- النظر للمشاكل على أنها فرص للتعلم
- ب- عدم اختيار المورد على أساس السعر الأقل
- ج- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية
- د- تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية

**من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها
- ب- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين
- ج- اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسيين
- د- عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف

**من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها
- ب- زيادة درجة ثقته المتبادلة بين القائد و المرؤوسين
- ج- اتجاهات المرؤوسين وميولهم
- د- وضوح مهام العمل و واجباته

**من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد و المرؤوسين
- ب- فلسفة القائد وقيمه

- ج- وضوح مهام العمل و واجباته
- د- وجود التزام لدى الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها

**واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:**

- أ- تبني فلسفة العيوب الصفريّة Defects – Zero
- ب- تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب
- ج- ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة
- د- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل

**من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:**

- أ- التزام التخطيط قصير الاجل إزاء التحسين المستمر
- ب- البعد عن فلسفة العيوب الصفريّة Defects – Zero
- ج- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده
- د- الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

**واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة وهي:**

- أ- التوسع في تشكيل فرق العمل
- ب- تبني فلسفة العيوب الصفريّة Dfects-Zero
- ج- الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب
- د- التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر

**من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:**

- أ- التوسع في تشكيل فرق العمل
- ب- الحفاظ على الطريق القديمة للإشراف
- ج- البعد عن فلسفة العيوب الصفريّة
- د- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر

**واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة .وهي:**

- أ- تبني فلسفة العيوب الصفريّة على Zero Defects
- ب- التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر
- ت- التوسع في تشكيل فرق العمل
- ث- الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب

## المحاضرة الخامسة

إحدى عمليات الإدارة الإستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله بمعنى مبرر وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها هي:

- أ- رسالة المنظمة
- ب- تحليل البيئة
- ج- الرؤيا القيادية
- د- تحديد الأهداف الرئيسية

العملية الاستراتيجية التي تختص بتوضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله بمعنى مبرر وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها ، هي:

- أ- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- ب- تحليل البيئة
- ت- رسالة المنظمة
- ث- الرؤيا القيادية

أحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي تعكس تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل ، والتي ينبغي مشاركة أصحاب المصلحة عند اعدادها وفقاً لمنهجية ادارة الجودة الشاملة ، هي :

- أ- تحديد الاهداف الرئيسييه
- ب- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- ج- رسالة المنظمة
- د- الرؤيا القيادية

**تختص العملية الرابعة للإدارة الإستراتيجية ب:**

- أ- تحديد الإستراتيجيات المناسبة
- ب- تحديد الأهداف الرئيسية
- ج- رسالة المنظمة
- د- تحليل البيئة

**تختص العملية الخامسة للإدارة الإستراتيجية ب:**

- أ- تحديد الإستراتيجيات المناسبة
- ب- تحديد الأهداف الرئيسية
- ج- تحليل البيئة
- د- رسالة المنظمة

إحدى الإستراتيجيات الرئيسية على مستوى المنظمة والتي تقوم على التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل ، هي:

- أ- إستراتيجية قيادة التكلفة
- ب- إستراتيجية التمييز
- ج- إستراتيجية التركيز
- د- الإستراتيجية الهجومية

إحدى الإستراتيجيات التي تتبناها المنظمة للوصول إلى أهدافها والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق هي

- أ- الإستراتيجيات الدفاعية
- ب- الإستراتيجيات الهجومية
- ج- إستراتيجيات قيادة التكلفة
- د- إستراتيجيات الإستقرار

أحدى الاستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب وإعادة بناء الهيكل التنظيمي

- أ- استراتيجيات الإستقرار
- ب- الإستراتيجيات الهجومية
- ج- استراتيجيات قيادة التكلفة
- د- الإستراتيجيات الدفاعية

أحدى الأستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها , و التي تستهدف الأهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فرع جديد و الابتكارات و تقديم المنتجات الجديدة:

- أ- أستراتيجيات قيادة التكلفة
- ب- الاستراتيجيات الدفاعية
- ج- استراتيجيات القرار
- د- الاستراتيجيات الهجومية

أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة والتي تستلزم القيام بتمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة ناهيك عن إيجاد سياسات مكتوبة للجودة هي:

- أ- الضبط الإحصائي للجودة
- ب- تدريب الجودة المكثف
- ج- التركيز على العملاء
- د- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة عبر القيام بتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها ، ناهيك عن إجراء المقارنات المرجعية ، هي:

- أ- التركيز على العملاء
- ب- تدريب الجودة المكثف
- ج- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة
- د- تحسين الجودة

من اهم الاستراتيجيات المتبعه في مجال ادارة الجودة التي تتضمن معلومات عن تكاليف الجودة الخفية في ظل السعي لتطوير العمليات داخل المنظمة ، إضافة لإجراء المقارنات المرجعية ، هي استراتيجية :

- أ- تولي الادارة العليا ضبط الجودة
- ب- تدريب الجودة المكثف
- ج- تحسين الجودة
- د- التركيز على العملاء

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين إستراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة :-

- أ- ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج
- ب- من الضروري أن تكون إستراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها
- ج- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد إستراتيجية الجودة
- د- تحدد المنظمة إستراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة وهي:

- ١) تحديد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها
- ٢) تشمل الرقابة على الجودة للتأكد من جودة المنتج أثناء الإستخدام الفعلي من قبل العميل
- ٣) ضرورة إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج
- ٤) ليس من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة و استراتيجية المنظمة:

- أ- لأتمتد الرقابه على الجودة للتأكد من جودة المنتج أثناء الأستخدام الفعلي من قبل العميل
- ب- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الانتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة
- ج- ضرورة ابلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجيه بالمعايير و المواصفات المطلوبة
- د- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن اطار الاستراتيجية العامه لها

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقات بين استراتيجية الجودة استراتيجية المنظمة ، وهي:

- أ- ضرورة ابلاغ الاطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج
- ب- لا تمتد الرقابة على الجودة الى التأكد من جودة المنتج اثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

- ت- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار استراتيجية العامة لها  
ث- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عن تحديد استراتيجية الجودة

## المحاضرة السادسة

“الميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء العميل وإسعاده” مفهوم يشير إلى:

- أ- الحافز  
ب- الدافع.  
ج- الحاجة  
د- الرغبة.

ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها:  
من الإعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة:

- أ- استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية  
ب- عدم اللجوء لمنح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة  
ج- توقيت دفع الحوافز المادية بغية ربط الحافز بالأداء  
د- جميع ما ذكر صحيح

ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي ان تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها:

- أ- منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين  
ب- استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية  
ج- استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر من الحوافز المعنوية  
د- أ+ب

من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة:

- أ- تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين  
ب- استخدام الحوافز المعنوية بشكل أكبر مع الحوافز المادية  
ت- استخدام الحوافز الجماعية  
ث- تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة:

- أ- استخدام الحوافز الجماعية  
ب- تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة.  
ج- ضرورة إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير و المواصفات المطلوبة لتصميم المنتج  
د- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن اطار الاستراتيجية العامة لها.

جميع مايلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين عدا واحدة ، وهي:

- أ- موضوعية تقييم الأداء.
- ب- تجنب المرؤسيين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
- ج- فعالية التغذية العكسية في المنظمة
- د- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين

يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة ، منها:

- أ- وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء
- ب- الحد من التغذية العكسية للإتصال داخل المنظمة
- ج- عدم الإعتتماد على ربط الأداء بالحوافز
- د- جميع ما ذكر.

من العوامل التي يعتمد نجاح تمكين العاملين في المنظمة:

- أ- الحد من التغذية العكسية داخل المنظمة
- ب- وجود نظام عادل للتعينين
- ج- تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
- د- جميع ما ذكر

يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة منها:

- أ- تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
- ب- عدم وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء
- ج- الحد من التغذية العكسية للاتصال في المنظمة
- د- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين

تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة:

- أ- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
- ب- تأسيس المنظمة التدريبية
- ج- تصميم البرنامج التدريبي
- د- تحديد الإحتياجات التدريبية

تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التدريب في الجودة ب:

- أ- تنفيذ البرنامج التدريبي
- ب- تحديد الإحتياجات التدريبية
- ت- تصميم البرنامج التدريبي

ث- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية

إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته ، فضلا عن

توفير مستلزمات البرنامج التدريبي ، هي مرحلة:

- أ- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
- ب- تحديد الإحتياجات التدريبية
- ج- تصميم البرنامج التدريبي
- د- تأسيس المنظمة التدريبية

يتم التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبية ضمن عملية التدريب في الجودة في المرحلة:

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ج- الرابعة
- د- الخامسة

يتم تصميم البرنامج التدريبي بما يحويه من أهداف وموضوعات ضمن مراحل عملية التدريب في الجودة في المرحلة:

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ج- الرابعة
- د- الخامسة

تتمثل الحاجة الرابعة وفقا لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية ب:

- أ- الحاجات الإجتماعية
- ب- حاجات الأمان
- ج- حاجات الإحترام والتقدير
- د- الحاجات الفسيولوجية

تتمثل الحاجة الثانية وفقا لأولويات الإشباع ضمن " نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية " ب:

- أ- الحاجات الفسيولوجية
- ب- حاجات تحقيق الذات
- ج- الحاجات الإجتماعية
- د- حاجات الأمان

## المحاضرة السابعة

واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) حتى يتصف بالفعالية . وهي:

- أ- التأكيد على جودة المواد المسلمة للمنظمة

- ب- الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد
- ج- التقييد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
- د- بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد

واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت (JIT) ، وهي:

- أ- التقييد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
- ب- التأكيد على جودة المواد المستلمة
- ت- تأخير مواعيد التسليم من قبل المورد لتحقيق دقة أكبر في العملية
- ث- قرب مكان مخزن المورد من مصنع المورد

**من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :**

- أ- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر
- ب- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- ج- زيادة المساحات المخزنية
- د- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة

**من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :**

- أ- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- ب- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر
- ج- شراء كميات قليلة وبعده شحنات أكبر
- د- زيادة المساحات المخزنية

**أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب**

- أ- يستغرق وصول المواد وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر
- ب- زيادة المساحات المخزنية
- ج- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- د- تدفق المواد بدون صفوف الانتظار

**من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :**

- أ- زيادة المساحات المخزنية
- ب- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة
- ج- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- د- تخفيض وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمه

**من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين)**

- أ- حجم المورد

- ب- المصالح المتبادلة
- ج- عدد الموردين
- د- جميع ما ذكر صحيح

**إحدى العوامل التي تؤثر في عملية إختيار مصادر الشراء ، والتي لا تؤخذ بعين الإعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي**

- أ- المصالح المتبادلة
- ب- المركز المالي للمورد
- ج- العلاقات الشخصية
- د- طبيعة الخدمات المقدمة

**من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء ( الموردين )**

- أ- المصالح المشتركة
- ب- القوانين
- ج- حجم المورد
- د- جميع ما ذكر

**واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العوامل التي تؤثر في**

**اختيار مصادر الشراء :-**

- أ- قد يكون المورد عميل بنفس الوقت
- ب- لاتؤخذ " العلاقات الشخصية " بعين الاعتبار عند اختيار مصدر الشراء ضمن ادارة الجودة الشاملة
- ج- ليس من الضروري الاطلاع على المركز المالي للمورد عند تحديد مصدر الشراء
- د- لاينبغي اعتبار السعر العامل الوحيد عند اختيار مصدر الشراء

**من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:**

- أ- مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات
- ب- تكوين فرق عمل مشتركة بين المنظمة والمورد لحل مشكلات الجودة ، وصعوبات تنفيذ التصميم
- ج- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة
- د- جميع ما ذكر

**من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:**

- أ- مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج
- ب- مشاركة المورد في مراقبة العمليات أثناء كافة مراحل الإنتاج
- ج- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة وحل مشكلاتها
- د- جميع ما ذكر

## المحاضرة الثامنة

من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة:

- أ- التدريب.
- ب- المردودات.
- ج- إعادة الفحص
- د- التدقيق الداخلي

من أمثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:

- أ- فحص العمليات
- ب- إعادة العمل
- ج- الكفالة
- د- التدريب

من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة :

- أ- العادم / الخردة
- ب- تخطيط الجودة
- ج- التدريب
- د- المردودات

من أمثلة تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة:

- أ- التدريب
- ب- شكاوي العملاء
- ج- المردودات
- د- إعادة العمل

من تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة:

- أ- الكفالة
- ب- التدقيق الداخلي
- ت- فحص العمليات
- ث- فقدان السمعة

أحدى تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:

- أ- التدريب
- ب- المردودات

- ج- فحص العمليات
- د- العادم / الخردة

أحدى تكاليف الفشل الداخلية و التي تشير للتكاليف المتعلقة بالمواد و العماله و المصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح المنتجات المعيبة:

- أ- إعادة العمل
- ب- إعاد الفحص
- ج- تحليل الفشل
- د- العادم / الخردة

احدى انواع تكاليف الفشل الداخلية التي تشير إلى تكاليف العمالة والمواد التي تحمل على المنتجات المعيبة التي لا يمكن إصلاحها بطريقة عادية ، هي:

- أ- العادم / الخردة
- ب- المردودات
- ت- تحليل الفشل
- ث- إعادة الفحص

**جميع العبارات صحيحة حول التكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة ، وهي:**

- أ- أشار جوزيف جوران بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- ب- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- ج- يشير مفهوم الجودة السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة
- د- تفقد طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مسترة)

**جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة ، وهي:**

- أ- يشير مفهوم الحيود السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة
- ب- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مسترة)
- ج- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- د- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر

**جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة وهي:**

- أ- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية
- ب- أشار فيليب كروسبي Crosby Philip بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- ج- تفقد طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مسترة)
- د- يشير مفهوم الحيود السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة

### جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئاً

- أ- تفقد طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- ب- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجي
- ت- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر
- ث- يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من (3.4) عيباً في كل مليون وحدة منتجة

### وأحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي:

- أ- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر
- ب- أشار فيليب كروسبي بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- ج- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- د- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

### واحدة من التالي لا تنطبق على خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Taguchi eniehia G ، وهي:

- أ- تركز دالة تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابقاً للوزن مثالي
- ب- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
- ج- تشير دالة تاجوتشي إلى إنخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- د- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

### واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Taguchi eniehia G ، وهي:

- أ- اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية ، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين
- ب- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع
- ج- تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- د- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي

### واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi ، وهي:

- أ- تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذبات حول الهدف يؤدي إلى تقليل الخسارة
- ب- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
- ت- اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء الداخليين
- ث- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع

### واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Taguchi Genichi وهي:

- أ- أشار تاجوتشي بكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع
- ب- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
- ج- تشير دالة تاجوتشي إلى أن زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- د- اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء

واحدة من التالي لآتنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي:

- أ- تسعى دالة تاجوتشي لكي يكون الإنتاج مطابقاً للوزن المثالي
- ب- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
- ج- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع
- د- تشير دالة تاجوتشي إلى انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى انخفاض مستوى الجودة

واحدة من العبارات التالية ليست من أهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها وهي :

- أ- إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج أعمال المنظمة وأرباحها
- ب- وضع أسس للموازنات التقديرية
- ج- توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة
- د- تجنب عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى في المنظمة

### المحاضرة التاسعة

يقصد بعملية التحسين المستمر للجودة (PDCA) :

- أ- خطط نفذ افحص افعل
- ب- خطط نفذ افعل افحص
- ت- خطط افعل افحص نفذ
- ث- خطط افحص افعل نفذ

إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر ، والتي تعني اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة ، هي:

- أ- إفحص
- ب- إفعل
- ج- نفذ
- د- خطط

إحدى مراحل دورة (PDCA Cycle) في مجال التحسين المستمر والتي تشير لتنفيذ الخطة وتطبيق التغيير في نطاق محدود هي

- أ- إفعل
- ب- نفذ
- ج- إفحص
- د- خطط

إحدى مكونات ثلاثية جوران Trilogy Juran تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى ، وتتضمن إنشاء فرق عمل وتزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها ، هي:

- أ- رقابة الجودة

- ب- إحص
- ج- التخطيط
- د- التحسين

إحدى مكونات ثلاثية جوران Trilogy Juran التي تتعلق باختبار ومقارنة نتائج الاختبارات بالمتطلبات الأساسية للعملاء هي:

- أ- التحسين
- ب- رقابة الجودة
- ج- التخطيط
- د- إحص

إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تتعلق باختبار ومقارنة نتائج الاختبارات بالمتطلبات الأساسية للعملاء ، وهي:

- أ- التخطيط
- ب- التحسين
- ت- افعل
- ث- رقابة الجودة

إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تتضمن تحديد الخارجيين والتعرف على احتياجاتهم ، وتطوير خصائص المنتج وتحديد العمليات اللازمة للإنتاج هي :

- أ- رقابة الجودة
- ب- التحسين
- ج- التخطيط
- د- إحص

تتمثل المرحلة الثانية ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر ب:

- أ- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- ب- تحديد الفرص
- ج- تحليل العمليات الحالية
- د- تحديد النطاق

"التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها" مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر ، وهي:

- أ- تحديد النطاق
- ب- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- ج- تحليل العمليات الحالية
- د- تحديد الفرص

"تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعته من العمليات معاً" خطوات للتحسين تندرج تحت إحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي:

- أ- تحديد النطاق
- ب- تحليل العمليات الحالية
- ج- استطلاع للتغيرات أو للتحقق منها
- د- وضع تصور للعمليات المستقبلية

تتمثل المرحلة الثالثة ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ

- أ- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- ب- تحليل العمليات الحالية
- ج- تحديد النطاق
- د- تنفيذ التغيير

يتم إجراء (تحليل للعمليات الحالية) ضمن مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر ، في المرحلة :

- أ- الثانية
- ب- الثالثة
- ت- الرابعة
- ث- الخامسة

إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Method Kaizen التي تهدف لمتابعة مدى تطبيق المراحل السابقة لها باستمرار ، والتي تحت على المظهر اللائق للموظف عند أدائه لوظيفته ، هي:

- أ- التعقيم الشامل
- ب- الترتيب المنهجي
- ج- الإنضباط الذاتي
- د- تنظيف مكان العمل

إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Method Kaizen والتي تقوم على وضع الأشياء في أماكنها وحسب تسلسلها بحيث تصبح قابلة للاسترجاع والاستخدام الأشياء دون إضاعة وقت هي:

- أ- الفرز
- ب- الترتيب المنهجي
- ج- الإنضباط الذاتي
- د- تنظيف مكان العمل

إحدى مستويات المقارنة المرجعية التي تجري مع المنظمات الأخرى العاملة في نفس الصناعة سواء أكان نطاق المقارنة داخل الدولة أو خارجها هي:

- أ- المقارنة المرجعية الخارجية
- ب- المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل
- ج- المقارنة المرجعية الداخلية
- د- المقارنة المرجعية الوسطية

**تمثل المرحل الثانية لعملية المقارنة المرجعية ب:**

- أ- تكوين فريق العمل
- ب- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها
- ج- إقرار نطاق المقارنة
- د- اختيار موضوع المقارنة

**تمثل المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر ب:**

- ١) تكوين فريق عمل لأداء المهمة
- ٢) جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها
- ٣) إقرار نطاق المقارنة
- ٤) إقرار نقاط الضعف والقوة لدة المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة

**تبدأ عملية إجراء المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر ب**

- أ- تكوين فريق عمل لإداء المهمة
- ب- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها
- ج- اختيار موضوع المقارنة
- د- إقرار نطاق المقارنة

**تمثل المرحلة الرابعة لعملية المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر ب:**

- أ- تكوين فريق عمل لأداء المهمة
- ب- جمع المعلومات الضرورية وغير الضرورية ودراستها وتحليلها
- ج- إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة
- د- إقرار نطاق المقارنة

**واحدة من التالي ليست من مقومات الإبداع بإعتباره أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر:**

- أ- توفر أنظمة موضوعية لتقييم أداء العاملين
- ب- توجه الإدارة نحو تفويض صلاحياتها
- ت- إبعاد تدخل الإدارة العليا
- ث- تعزيز التفاعل بين المنظمة والبيئة الخارجية

## المحاضرة العاشرة

واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عن البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ، وهي:

- أ- التركيز على العمل الفردي
- ب- التركيز على العميل
- ت- وجود نظام للقياس
- ث- اقتناع الإدارة العليا

واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ، وهي:

- أ- وجود نظام للقياس
- ب- وجود نظام للإتصالات
- ج- التركيز على العمل الفردي
- د- اقتناع الإدارة العليا

من أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة:

- أ- إبعاد تدخل الإدارة العليا
- ب- التركيز على العميل
- ج- التركيز على العمل الفردي
- د- أ + ب

إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة والذي تصل إليه المنظمات بعد مضي أكثر من عشر سنوات من التطبيق ، بحيث تعتبر الجودة الشاملة أسلوب حياة لإدارة كافة الأعمال في المنظمة ، هو:

- أ- المستوى العالمي
- ب- مستوى مستخدموا الأدوات
- ج- مستوى منفذو التحسينات
- د- مستوى رابحوا الجوائز

إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدائة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (3 سنوات) فأقل هو:

- أ- مستوى مستخدموا الأدوات
- ب- مستوى منفذو التحسينات
- ج- مستوى المترددون
- د- مستوى غير الملتزمون

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 منفذو التحسينات
- ب- مستوى مستخدمو الأدوات
- ج- مستوى المترددون
- د- مستوى رابحو الجوائز

من خصائص " مستوى مستخدمو الأدوات " ضمن مستويات تبني ادارة الجودة الشاملة :

- أ- تصل إليه المنظمة بعد مضي (5-8) سنوات من ممارسة تحسينات الجودة
- ب- وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة من ( 3-5) سنوات عادةً ، مع استخدام الأساليب الاحصائية
- ج- حداثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة ( 3 سنوات فأقل )
- د- تصل إليه المنظمه بعد مضي (عشر سنوات فأكثر) من ممارسة تحسينات الجودة

أحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة و الذي تصل إليه المنظمات بعد مضي ٥ - ٨ سنوات من ممارسة عملية تحسين الجودة حيث تهتم بتغيير الثقافة ع المدى الطويل هو:

- أ- المستوى العالمي
- ب- مستوى مستخدمو الأدوات
- ج- مستوى رابحو الجوائز
- د- مستوى منفذو التحسينات

إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يشمل كافة المنظمات الحاصبة على نظام الجودة ISO : 9000 ، والتي بدأت بتطبيق بعض مفاهيم وأدوات الجودة الشاملة ، إلا أنها لم تبدأ بتطبيق عملية التحسين ، هو:

- أ- مستوى مستخدمو الأدوات
- ب- مستوى رابحو الجوائز
- ت- مستوى المترددون
- ث- مستوى غير الملتزمون

من خصائص المنظمات ضمن مستوى " منفذو التحسينات " لتبني إدارة الجودة الشاملة:

- أ- وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة
- ب- فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- ج- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة
- د- نركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

من خصائص المنظمات ضمن مستوى (منفذو التحسينات) لبيني إدارة الجودة الشاملة:

- أ- وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة
- ب- فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

- ت- بروز أهمية اندماج العاملين وانضمامهم إلى فرق عمل
- ث- تركيز الإدارة على حل المشاكل الحالية أكثر من المشاكل المستقبلية

**من خصائص المنظمات ضمن مستوى "منفذو التحسينات" لتبني إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- بروز أهمية اندماج العاملين وانضمامهم إلى فرق عمل
- ب- تركيز الإدارة على حل المشاكل الحالية أكثر من المشاكل المستقبلية
- ج- اعتبار إدارة الجودة الشاملة أسلوب حياة لإدارة كافة الأعمال في المنظمة
- د- فرق عمل صوريه ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

**من خصائص المنظمات ضمن " مستوى غير الملتزمون " لتبني إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- ب- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبير
- ج- إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة
- د- اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات

**من خصائص المنظمات ضمن " مستوى المترددون " لتبني إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- فرق عمل صورية وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- ب- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب
- ج- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- د- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر

**من أهم خصائص المنظمات ضمن " مستوى مستخدمو الأدوات " لتبني إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- اتباع أسلوب الفحص الشامل
- ب- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين
- ج- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع و العمليات فقط
- د- اتباع سياسة منع الأخطاء و التشدد فيها بدرجة كبيرة

**من أهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- صياغة الرؤيا القيادية
- ب- وضع الأهداف الإستراتيجية
- ج- تحليل البيئة الداخلية والخارجية
- د- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة

**من أهم النشاطات التي تتضمنها ( مرحلة الإعداد ) ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:**

- أ- وضع رسالة المنظمة

- ب- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة
- ت- تحليل البيئة الداخلية والخارجية
- ث- وضع الأهداف الاستراتيجية

تتضمن مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات منها:

- أ- اختيار مدير الجودة
- ب- وضع رسالة المنظمة
- ج- دراسة توقعات العملاء ومتطلباتهم
- د- بناء فرق عمل ومنحها الصلاحيات اللازمة

تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات ، منها:

- أ- تشكيل مجلس الجودة
- ب- صياغة الرؤية القيادية
- ج- بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة
- د- إيجاد ثقافة تؤيد وتعزز مفهوم الجودة

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي:

- أ- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة
- ب- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ج- يتم الإستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المرحلية أثناء مرحلة الرقابة والتقويم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- د- تحتاج عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوقت طويل بغية استكمال مراحل التطبيق

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:

- أ- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة
- ب- تستدعي الإدارة المديرين والعملاء لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق
- ج- تبني أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة والتقويم
- د- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:

- أ- تتضمن مرحلة التنفيذ بناء فرق عمل و منحها الصلاحيات اللازمة
- ب- تبني أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة ،ب الإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة و التقويم
- ج- تستدعي الإدارة المديرين و الموردين لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق
- د- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي:

- أ- تستدعي الإدارة المديرين و الموردین لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق
- ب- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ج- تبني أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة, ب الإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة و التقويم
- د- يتم اختيار مدير الجودة في مرحلة التخطيط ضمن مراحل التطبيق

## المحاضرة الحادية عشر

### تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- أ- تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية يصعب اكتشافها ومقارنتها
- ب- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- ج- لا يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى
- د- لا يخضع إنتاجها للعامل التقني

### تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- أ- لا يتفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى
- ب- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- ج- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية
- د- يخضع إنتاجها للعامل التقني

### تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- أ- ينخفض إنتاجها من حيث جودة الأداء عن إنتاج المنظمات الأخرى
- ب- إنتاجها لا يعتمد على مواصفات سرية
- ج- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام صغيرة متميزة
- د- لا تعرض منتجاتها في ظروف تنافسية قوية

### تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

- أ- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية
- ب- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- ت- يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى
- ث- لا يخضع إنتاجها للعامل التقني

"تعبير عن الجودة من الناحية الفنية " بهدف تحقيق تجانس في الوحدات المنتجة من حيث الأبعاد أو الشكل أو الوزن ..... بحيث يتم

فرز المنتجات على أساس المواصفات - مفهوم لإحدى طرق توصيف الجودة في المواد المشتراة وهي:

- أ- العلامات التجارية
- ب- التدرج
- ج- العينات
- د- المواصفات الخاصة

**تستخرج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة:**

- أ- قيمة اوكمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة
- ب- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة
- ج- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة
- د- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

إحدى مؤشرات الأداء التي تقيس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها ، والتي تتعلق بالنتائج المرغوبة ، هي :

- أ- الإنتاجية
- ب- الفعالية
- ج- الكفاءة
- د- الصيانة الوقائية

**تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:**

- أ- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة
- ب- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة
- ج- المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية
- د- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة المخرجات المتوقعة

**تستخرج الفعالية من خلال قسمة:**

- أ- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة
- ب- قيمة أو كمية المدخلات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات الفعلية
- ج- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة
- د- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة المدخلات المتوقع

يتم استخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة :

- أ- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة
- ب- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة
- ج- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة
- د- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة

من أفضل اساليب تحسين الانتاجية الذي قد يحقق نتائج أفضل بتكلفة أقل ، والذي يمكن بلوغه في ظل تطبيق المنظمة لمنهجية إدارة الجودة الشاملة :

- أ- ارتفاع المخرجات مع انخفاض المدخلات

- ب- ارتفاع المدخلات بنسبة أقل من ارتفاع المخرجات
- ج- زيادة المخرجات مع بقاء المدخلات ثابتة
- د- انخفاض المدخلات بنسبة أكبر من انخفاض المخرجات

#### من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- أ- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات
- ب- وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل
- ج- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين
- د- وجود نظام فعال للتغذية الراجعة

#### من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، كون المنظمة تتصف ب:

- أ- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل
- ب- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات
- ج- توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- د- جميع ما ذكر

#### من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كون المنظمة تتصف ب:

- أ- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخويف منه
- ب- التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل
- ج- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات
- د- عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

#### من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- أ- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه
- ب- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة والذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات
- ج- حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية
- د- عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

#### من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- أ- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها الافراد العاملين وفرق العمل
  - ب- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين
  - ج- وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل
  - د- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات
- بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من 18000 إلى \$ 17400 ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 9600 إلى \$ 8600 ، فإن الإنتاجية ستصبح:

أ- 1.81

ب- 2.02

ج- 0.49

د- 2.09

بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من 14000 إلى \$ 17200 ، وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 8600 إلى \$ 7400 فإن الإنتاجية:

أ- 0.43

ب- 2.32

ج- 2.00

د- 1.63

بافتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من 7800 إلى \$ 6900 وأن المخرجات قد انخفضت من 11200 إلى \$ 9800 فإن الإنتاجية:

أ- 1.25

ب- 1.62

ج- 0.7

د- 1.42

بافتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من 9400 إلى \$ 6800 وأن المخرجات قد زادت من 14400 إلى \$ 16600 فإن الإنتاجية:

أ- 2.44

ب- 0.41

ج- 1.77

د- 1.53

بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من \$15000 إلى \$14600 وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من 10000 إلى \$9000 فإن الإنتاجية ستصبح :

أ- 0.62

ب- 1.50

ج- 1.62

د- 1.67

بافتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت (غير واضح) قد انخفضت من 18000 إلى 17400 فإن الإنتاجية ستصبح: (السؤال ناقص) بتالي لا يمكن حله

أ- 2.02

ب- 1.81

ج-2.09

د-2.04

## المحاضرة الثانية عشر

### واحدة من العبارات خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج:

- أ- تعتبر " عملية القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج
- ب- تشير الإنحرافات إلى الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية
- ج- تتصف الإختلافات العامة بعدم إمكانية توقعها ، ويكون العملية خارج السيطرة عند حدوث الإختلافات
- د- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن

### واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج ، وهي:

- أ- يشير مصطلح الإختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية
- ب- تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات
- ج- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- د- يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج

### واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج وهي:

- أ- تعتبر " القوى العاملة " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج
- ب- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- ج- تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الأختلافات
- د- يشير مصطلح " الإختلافات الإحصائية " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية.

### واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج وهي :

- أ- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- ب- يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج
- ج- يشير مصطلح الإختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية
- د- تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات

### جميع العبارات التالية صحيحة حول الإختلافات في الإنتاج عدا واحدة خاطئة وهي:

- أ- يشير مصطلح " الإنحرافات " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية
- ب- تعتبر " طريقة العمل " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج
- ج- تتصف الإختلافات الخاصة بإمكانية توقعها ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الإختلافات
- د- لا يفترض تقليل الإختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات

إحدى أدوات الضبط الإحصائي التي تهدف لتوضيح الصورة أمام العاملين الجدد والقدامى فضلا عن تحديد أماكن مشاريع التحسينات الصغيرة ، وذلك عبر رموز متفق عليها بين المعنيين ، هي:

- أ- قائمة المراجعة
- ب- شكل الإنتشار
- ج- خريطة السبب والأثر
- د- خريطة تدفق العمليات

إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والإرتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة ، والتي لاتكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة هي:

- أ- شكل الإنتشار
- ب- خريطة السبب والأثر
- ج- خريطة تدفق العمليات
- د- قائمة المراجعة

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 وفقا لأهميتها النسبية هي:

- أ- قائمة المراجعة
- ب- شكل الإنتشار
- ج- خريطة تدفق العمليات
- د- خريطة المتابعه

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- خريطة تدفق العمليات
- ب- قائمة المراجعة
- ج- خريطة المتابعه
- د- شكل الإنتشار

واحدة من العبارات التاليه لاتنطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد ادوات الضبط الاحصائي للجوده

- أ- ينبغي اشراك المعنيين بالخريطة في وضع الرموز المستخدمة في تلك الخريطة
- ب- تهدف هذه الخريطة لتوحيد طرق العمل وتحديد مشاريع التحسينات المستمره
- ج- يشير رمز الدائرة ضمن هذه الخريطة الى قرار
- د- يشير رمز المثلث ضمن هذه الدائرة الى عملية تخزين

واحدة من العبارات التاليه لاتنطبق على خريطة تدفق العمليات كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة:

- أ- تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة  
ب- ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة  
ج- يشير شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة لنشاط أو عملية  
د- يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لإتخاذ قرار (للتخزين) ويشير شكل المعين للقرار
- واحدة من العبارات التالية صحيحة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة) ، وهي:

- أ- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى  
ب- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها ذيل السمكة  
ج- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس  
د- الخطوط المتفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة) وهي:

- أ- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا Isihkawa Kaora  
ب- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى  
ج- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها رأس السمكة  
د- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة) وهي:

- أ- الخطوط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة  
ب- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا  
ج- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً وكأنها رأس السمكة  
د- من غير الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خريطة السبب والأثر (حسك السمكة) وهي :

- أ- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصبح وكأنها رأس السمكة  
ب- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى  
ج- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكاوا  
د- الخطوط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الثانوية للمشكلة

### المحاضرة الثالثة عشر

إحدى أدوات الضبط الأحصائي للجودة التي تستخدم لعرض البيانات ظاهرة يتم تتبعها لفترة معينة بحيث يميز من خلالها التأكد من استمرارية ثبات القراءات للظاهرة والتعرف على الاختلافات وكذلك التنبؤ ب الظاهرة هي

- أ- خريطة المتابعة  
ب- خريطة تدفق العمليات  
ج- خريطة السبب والأثر  
د- شكل الأنتشار

يشير  $R$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- أ- الوسط الحسابي للمدى
- ب- الوسط الحسابي لمتوسطات العينة ( $\bar{X}$ )
- ج- قيمة ثابتة
- د- المدى

يشير  $A2$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- أ- نسبة الوحدات التالفة
- ب- قيمة ثابتة
- ج- الوسط الحسابي للعينه
- د- الوسط الحسابي لمتوسطات العينه

يشير  $X$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- أ- الوسط الحسابي لمتوسطات العينه
- ب- الوسط الحسابي للعينه
- ج- الوسط الحسابي للمدى
- د- الوسط الحسابي للوحدات التالفة

يشير  $P$  ضمن خرائط الرقابة الإحصائية إلى :

- أ- الوسط الحسابي للوحدات التالفة
- ب- قيمة ثابتة
- ج- الوسط الحسابي للمدى
- د- الوسط الحسابي للعينه

يستخرج الحد الأدنى للرقابة ( $LCL$ ) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق:

- أ- طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- ب- إضافة ثلاثة إنحرافات معيارية على الوسط الحسابي للمجتمع
- ج- ايجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة
- د- قسمة مجموع القيم على عددها

يستخرج الحد الأعلى للرقابة ( $UCL$ ) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق:

- أ- ايجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة
- ب- قسمة مجموع القيم على عددها
- ج- طرح ثلاثة إنحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

د- إضافة ثلاثة إنحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

يستخدم المدى ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات ، عن طريق :

أ- إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة

ب- قسمة مجموع القيم على عددها

ج- إضافة ثلاث انحرافات معيارية الى الوسط الحسابي للمجتمع

د- طرح ثلاث انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع

### المحاضرة الرابعة عشر

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥١ والتي تمنح سنويا للمنظمات الأكثر نجاحا والوحدات العاملة فيها ، والتي تمتد كذلك لإنجازات الأفراد هي:

أ- الجائزة الأوروبية للجودة

ب- جائزة ديمنج

ج- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

د- جائزة التميز الوطنية للجودة

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام 1987 بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية ، والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل ، هي

أ- جائزة التميز الوطنية للجودة

ب- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

ج- الجائزة الأوروبية للجودة

د- جائزة ديمنج

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجا للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسة مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما ( عناصر المساعدة والنتائج ) هي:

أ- الجائزة الأوروبية للجودة

ب- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

ج- جائزة التميز الوطنية للجودة

د- جائزة ديمنج

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام 1987 - م بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بوضع الجودة والتميز في العمل هي:

أ- جائزة مالكون بالدريج الوطنية للجودة

ب- جائزة ديمنج

ج- جائزة التميز الوطنية للجودة

د- الجائز الأوروبية للجودة

من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة:

- أ- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- ب- النتائج المتعلقة بالأفراد
- ج- السياسة والإستراتيجية
- د- نتائج الأداء الرئيسة

من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة :

- أ- نتائج الأداء الرئيسة
- ب- الشراكة والموارد
- ج- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- د- النتائج المتعلقة بالأفراد

من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية-  
في الجائزة الأوروبية للجودة :

- أ- النتائج المتعلقة بالافراد
- ب- السياسة والاستراتيجية
- ج- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- د- نتائج الأداء الرئيسة

واحدة من التالي ليست من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة ، وهي:

- أ- نتائج الأداء الرئيسة
- ب- الشراكة والموارد
- ج- السياسة والإستراتيجية
- د- العمليات

تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية المحدودة ب:

- أ- ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة
- ب- إرسال تقارير كتغذية عكسية إلى المنظمات المشاركة بالجائزة
- ج- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية
- د- الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

يتم إجراء " المراجعة المستقلة على أساس فردي " ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة في المرحلة:

- أ- الأولى
- ب- الثانية
- ج- الثالثة
- د- الرابعة

تمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية بمرحلة:

- أ- المراجعته المستقله على أساس فردي
- ب- المراجعته الجماعية من قبل حكام الجائزة
- ج- استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة
- د- اجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

جميع ما يلي من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج عدا واحدة وهي:

- أ- السياسات
- ب- تطورات المواد البشرية
- ج- تأكيد الجودة
- د- التعليم والنشر

واحدة من التالي ليست من الأهداف المشتركة لجوائز إدارة الجودة الشاملة وهي:

- أ- تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات
- ب- زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز
- ج- التشجيع على عدم تبادل المعلومات حول استراتيجيات نشر ثقافة الجودة في المنظمات
- د- زيادة الوعي حول دور إدارة الجودة الشاملة في تدعيم الميزة التنافسية للمنظمات

تم بحمد الله الانتهاء من تجميع أسئلة السنوات السابقة لإدارة الجودة الى عام ٢-٣٧ وترتيبها حسب المحاضرات مع زيادة ملخص صغير وأشكر الأخ مبارك جزيل الشكر على كتابة الأسئلة وأسأل الله أن يجعله في ميزان حسناته كما وأشكر الأخت أم ود على مساعدتها لي في الملف ودعمها الدائم جزاها الله عني خير الجزاء ولا تنسوني من صالح دعائكم لي ولذريتي بارك الله فيكم تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح في الدارين

أختكم omjehaad ☺

وكل الشكر لـ

لـ نواف & kah911

تم بحمد لله اضافة اسئلة سنة ١٤٣٧ للفصل الثاني

جنون إحساس .. \*💣 & ادارة اعمال ٢٢٢