

## المحاضرة الاولى

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

- أ- معهد المقياس البريطاني.
- ب- جوزيف جوران curan Joseph (عرف الجودة فقط)
- ج- كورن chorn.N.
- د- المواصفات الدولية ISO 9000:2000 (تعريف للجودة)

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

- أ- كورن Chorn,N (الجودة الشاملة)
- ب- معهد المقياس البريطاني. (الجودة الشاملة)
- ج- المواصفات الدولية ISO 9000:2000
- د- جوزيف جوران Juran Joseph

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

- أ- جوزيف جوران Juran Joseph
- ب- المواصفات الدولية ISO 9000:2000
- ج- كورن Chorn.N
- د- 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.
- ب- ضبط الجودة.
- ج- الفحص.
- د- إدارة الجودة الشاملة.

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

احدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي انصب التركيز فيها على مطابقة المنتج للمواصفات لفنية الموضوعه الخطا قد حصل فعلا دون العمل على منعه هي مرحلة :

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

نموذج ١٤٣٩ (١)

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. (مرونة السياسات)

ب- التحسين وقت الحاجة. (التحسين المستمر )

ج- التركيز على جني الأرباح. (على رضى العملاء)

د- اندماج الموظفين.

من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

أ- التحسين وقت الحاجة. (التحسين المستمر )

ب- التركيز على جني الأرباح. (على رضى العملاء)

ج- الرقابة اللصيقة. (الرقابة الذاتية)

د- اندماج الموظفين

من مميزات ادارة الجودة الشاملة مقارنة بالادارة التقليدية:

أ- مرونة السياسات والاجراءات.

ب- الرقابة اللصيقة. (الرقابة الذاتية)

ج- التحسين وقت الحاجة. (التحسين المستمر )

د- العمل الفردي. (العمل الجماعي)

من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية :

أ- التركيز على جني الأرباح.

ب- الرقابة اللصيقة.

ج- مرونة السياسات والإجراءات.

د- التحسين وقت الحاجة.

من سمات ادارة الجودة الشاملة مقارنة بالادارة التقليدية:

أ- الرقابة اللصيقة.

ب- حفظ البيانات. (تحليل البيانات والمقارنات المرجعية)

ج- التركيز على المنتج والعمليات.

د- التركيز على ارباح.

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- اندماج الموظفين

د- مرونة السياسات والاجراءات

نموذج ١٤٣٩ (١)

من السمات التي تتميز بها ادارته الجوده الشامله مقارنة بالاداره التقليديه

- أ- التركيز على جني الأرباح
- ب- النظره الى الموردبين كمستغلين
- ت- التركيز على العميل الداخلي والخارجي
- ث- التحسين وقت الحاجه

أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار بالدور الكبير للإدارة الوسطى في قيادة الجودة ، كما وأشار بضرورة توفر المناسب للإبداع 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 إدارة 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 بمجال إدارة الجودة الشاملة التي أشار بأهمية لتدريب في زيادة معارف لعاملين وتحسين مهاراتهم اللذي يعتبر بمثابة الاب الروحي هو :

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

أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الاولى كما وأكد على أهمية الإدارة 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 مجال إدارة الجودة الشاملة الذي بُنيت فلسفته على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئ الأربعة عشر ، والذي يُلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة هو:

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

أحد أبرز العلماء والباحثين في إدارة 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

نموذج ١٤٣٩ (١)

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 كروسبي
- ب- جوزيف جوران
- ج- ادوارد ديمينج
- د- كاورو ايشيكاوا

أحد أبرز العلماء في مجال اداره الجوده الشامله الذي نادى بفكره العيوب الصفريه هو

ه- ادوارد ديمينج W.Edward Deming

و- كاورو ايشيكاوا Kora Ishikawa

ز- فيليب كروسبي Philip Grosby

ح- جوزيف جوران Joseph Juran

واحدة من العبارات التالية ليست من النقاط التي ينبغي ان تلتزم بها المنظمة وفقا لفلسفة ادوارد ديمينج W.Edward Deming

- أ. عدم الاعتماد على الفحص الكلي
- ب. إزالة المعوقات لدعم اعتزاز العاملين بها
- ج. تحديد أهداف رقمية للعاملين
- د. تشجيع التعليم والتطوير الذاتي

واحدة من التالي ليست من ضمن المبادئ التي ينبغي ان تلتزم بها المنظمة وفقا لفلسفة ادوارد ديمينج هي :

- أ- الاعتماد على الفحص الكلي
- ب- تشجيع التعلم. التطور الذاتي
- ج- تجنب تحديد اهداف رقمية للعاملين
- د- الاهتمام بالتدريب لتحسين الجودة

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

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

أحد أبعاد الجودة الذي يشير إلى الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة ، أو معايير الصناعة ، هو:

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

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:

أحد ابعاد الجودة الذي يشير الى متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل ، بمدى ثبات الأداء مع مرور الوقت :

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

نموذج ١٤٣٩ (١)

أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو:

أ- الاستجابة.

ب- الصلاحية.

ج- الأداء

د- المطابقة

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

أ- الاستجابة

ب- المطابقة

ج- الأداء

د- المظهر

يشير المظهر كأحد ابعاد الجوده الى

أ- مدى تجاوب البائنه مع العميل مثل اللطف والكياسه في التعامل

ب- الإنتاج حسب المواصفات المطلوبه او معايير الصناعات

ت- مدى ثبات الأداء بمرور الوقت بمعنى متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل

د- خصائص المنتج الثانويه التي تمثل الصفات المضافه للمنتج

واحدة من التالي لاتنطبق على مجلس الجودة في المنظمات ، وهي :

أ- يجتمع المجلس على الأقل مره 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

نموذج ١٤٣٩ (١)

ب- التغيير العشوائي

ج- التغيير البطيء

د- التغيير الجزئي

حد أنواع التغيير الذي يتم تنفيذه في عدة ظروف كأن يكون التغيير جزئياً او عندما يكون اثر الموظفين بالتغيير المنوي اجراؤه بسيطاً :

أ- التغيير البطيء

ب- التغيير العشوائي

ج- التغيير السريع

د- التغيير الشامل

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. (الخامسة)

ج- تخطيط برنامج التغيير. (الثالثة)

د- تحديد المشاكل الحقيقية. (الثانية)

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:

احدى مراحل عملية التغيير التي يتم من خلالها تحديد مؤشرات الأداء والتي يراعي من ضمنها المتأثرين بالتغيير والتغييرات السابقة هي

أ- اختيار الإستراتيجية الملائمة. (الرابعة)

ب- تنفيذ التغيير. (الخامسة)

ج- تحديد المشاكل الحقيقية. (الثانية)

د- تخطيط برامج التغيير.

تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عملية التغيير بـ:

أ- التعامل مع مقاومة التغيير. (السادسة)

ب- تنفيذ التغيير

ج- اختيار الإستراتيجية الملائمة. (الرابعة)

د- المتابعة والتقييم. (السابعة)

تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التغيير بـ:

أ- تحديد المشاكل الحقيقية

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ب- تشخيص الوضع الحالي  
ج- اختيار الإستراتيجية الملائمة  
د- تخطيط برامج التغيير  
يتم " تخطيط برامج التغيير " ضمن مراحل عملية التغيير ، في المرحلة :

- أ. الثانية  
ب. الثالثة  
ج. الرابعة  
د. الخامس

تبدأ عملية التغيير بمرحلة :

- أ- تحديد المشاكل الحقيقية  
ب- اختيار الاستراتيجية الملائمة  
ج- تشخيص الوضع الحالي  
د- تخطيط برنامج 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 التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير:

- أ- ابعاد القوى المعوقة للتغيير  
ب- امكانيه استخدام التهديد والعقاب في نهاية الامر  
ت- شرح فوائد التغيير التي يمكن ان تعود على المنظمه والموظف وكافه الأطراف المتأثره بالتغيير  
ث- اعلام الموظفين مسبقا بالتغيير المنوي اجراؤه

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

- أ- دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير  
ب- استخدام التهديد بالعقاب الذي قد تلجأ له الإدارة في نهاية الامر  
ج- اشراك القوى المعوقة للتغيير  
د- عدم اعلام الموظفين مسبقا بالتغيير المنوي اجراؤه

من الاساليب التي تلجأ لها الادارة للحد من مقاومة التغيير :

- أ. عدم اشراك القوى المعوقة للتغيير  
ب. إعلام الموظفين مسبقا بالتغيير المنوي اجراؤه  
ج. تجنب شرح فوائد التغيير التي يمكن ان تعود على المنظمة  
د. ابعاد القوى الايجابية 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 (يتطلب تحقيق تحسينات جوهرية سريعة)

من أهم مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة :

- التوجه نحو الهيكل التنظيمي الطويل tall
- اتصاف ثقافة المنظمة بالثبات وعدم التغيير
- استخدام أسلوب إداري يزيد من مساحة الاستقلالية والمشاركة للعاملين
- إعادة تصميم العمليات لتحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الاداء الاساسية

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

- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة (يتناسب الهيكل المسطح Flat)
- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة
- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.
- 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 :

- ينبغي ان يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الاستقلالية عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- يتناسب الهيكل لتنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة (يتناسب الهيكل المسطح Flat)
- يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في ثقافة المنظمة
- يؤدي إعادة تصميم العمليات وفقا لمتطلبات الجودة لتحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء

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

- ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة
- يفترض التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات جوهرية سريعة في معايير الأداء الأساسية.
- لا يتطلب تطبيق إدارة الجودة الشاملة إحداث تغيير جذري في ثقافة المنظمة (يتطلب أحداث تغيير جذري)
- يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة.

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

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

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

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

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل اداره الجوده الشامله وهي :

- لا يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل مع المنظمات التي تطبق اداره الجوده الشامله
- ينبغي ان يتصف أسلوب الاداره بالثبات وتقليل مساحه الاستقلاليه في العمل
- ينبغي العمل على بناء ثقافه تنظيميه تكون الجوده محورها
- تقتضي اداره الجوده الشامله اعاده تصميم العمليات عبر اجراء تغييرات جذريه في العمل

## المحاضرة الثالثة

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

- عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في السؤال



نموذج ١٤٣٩ (١)

- 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 بإجابة 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 لرضا 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

إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء التي يطلبها العميل صراحة ، بحيث يرتبط مستوى الرضا لدى العميل مع درجة تلبية المتطلبات هي :

- أ. متطلبات المظهر
- ب. المتطلبات الجاذبة
- ج. متطلبات الاداء
- د. المتطلبات الاساسية

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 متوقعة من قبل العميل
- د- معبر عنها من قبل العميل

تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانو لرضا العملاء بكونها :

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

تتصف المتطلبات الأساسية ضمن نموذج كانو لرضا العملاء بكونها :

- أ- تحتاج للتعبير عنها من قبل العميل
- ب- غير متوقعة من قبل العميل
- ج- عدم الوفاء بهذه المتطلبات لن يشعر العميل بعدم الرضا

د- الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضا العميل

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

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

واحدة من التالي ليست من فوائد انتشار وظيفة الجودة ( QFD ) وهي :

- أ- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج
- ب- زيادة الحصة السوقية للمنظمة
- ج- تخفيض تكلفة خدمة مابعد البيع
- د- تعميق توجه العاملين نحو المنظمة

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

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

**من فوائد انتشار وظيفه الجوده QFD**

- أ- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج
- ب- الحد من توجه العاملين نحو المنظمه
- ت- زياده تكلفه خدمه مابعد البيع
- ث- انخفاض الحصة السوقيه للمنظمه

**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 (الجزء الأول)
- ج- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل (الجزء الثالث)
- د- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية (الجزء الخامس)

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

- أ- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل (الجزء الثالث)
- ب- ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية
- ج- أولويات متطلبات العميل (الجزء الأول)
- د- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع (الجزء السادس)

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

- أ- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق إستخداما 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 تهمة الأعدار (العميل الموضوعي وليس الحليم)
  - 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 ، ولايكن 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 تهمة الاعذار 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 ( رغبات المستخدم الأخير للمنتج)
- ج- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- د- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما 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 باتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
  - ب- يتصف " العميل الموضوعي " بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعذار
  - ج- إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد (العميل راضي)
  - 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 (المرحلة الثانية)
  - د- تصف العميل الموضوعي ب الاهتمام ب النتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعذار

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

- أ- تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الاستماع لصوت العميل
- ب- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المنتجة
- ج- إذا كان أداء المنتج أقل من توقعات العميل يكون العميل بذلك غير راضي
- د- يهدف (العميل الحليم) للحصول على مزايا إضافية من شكواه ولا يكمن هدفه الرئيس بحل الشكوى

**واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكواه هي :**

- أ- عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا لديهم
  - ب- تصف العميل المستغل بالاهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الاعذار
  - ج- يعتبر مشاركة العميل ضمن رق الجودة احد أساليب الاستماع لصوت العميل
  - د- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية
- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجه شكواه وهي :**
- أ- إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك راضي
  - ب- يقصد بالعميل الخارجي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية داخل المنظمه
  - ت- يعتبر نظام الاقتراحات احد أساليب الاستماع لصوت العميل
  - ث- يهدف العميل المستغل للحصول على مزايا اضافيه من شكواه ولايكمن هدفه الشكوى

**تتمثل المرحلة الثانية ضمن إجراءات معالجة الشكاوي ب :**

- أ- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه (٤)
- ب- إجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوي
- ج- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة (٣)
- د- غربة الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها (١)

**تتمثل المرحلة الثالثة ضمن إجراءات معالجة الشكاوي ب:**

- أ. اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
- ب. إجراءات التحقيقات والاستفسارات حول الشكاوي
- ج. الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل المشكلة
- د. غربة الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها

**تتمثل المرحلة الرابعة ضمن إجراءات معالجة الشكوى ب :**

- أ- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ب- متابعة تنفيذ القرار المناسب لحل الشكوى  
ج- اجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكوى  
د- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة  
يتم الاتصال بالعميل لابلاغه بحل الشكوى المقدمة منه ضمن إجراءات معالجة الشكاوي :

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

يتم اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة ضمن إجراءات معالجة الشكاوي في المرحلة :

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

نظام يتعلق بتحويل متطلبات العميل الحالية والمتوقعة الى مواصفات تلائم المنظمة في كل مرحلة من مراحل الإنتاج بدءا من تصميم المنتج الى توزيعه واستخدامه من قبل العميل مفهوم يشير الى :

- أ- انتشار وظيفة الجودة (QFD)  
ب- نموذج كانوا لرضا العملاء  
ج- الضبط الاحصائي للجودة  
د- اندماج العاملين

اداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الاداريه بالمنظمه بحيث يكون ..... قريبا والتصاقا باهداف المنظمه بما يعزز الشعور بالملكيه النفسيه لديهم " مفهوم يشمل :

- أ- الدوافع  
ب- تمكين العاملين  
ج- اندماج العاملين  
د- انتشار وظيفة الجوده QFD

نظام قائم على التنبؤ والاهتمام بحاجات العميل ورغباته وتوقعاته

- أ- رضا العميل  
ب- انتشار وظيفه الجوده QFD  
ت- التوجه بالعميل  
ث- نموذج كانوا لرضاء العملاء Cano Model

## المحاضرة الرابعة

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

- أ- قيادة الفريق  
ب- القيادة المعتدلة (٥.٥)  
ج- القيادة المتسلطة (١.٩)  
د- القيادة الإجتماعية (٩.١)

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

- أ- القيادة المعتدلة  
ب- القيادة المثالية (٩.٩)  
ج- القيادة الإجتماعية (٩.١)  
د- القيادة الضعيفة (١.١)

يشير الاحداثي (١, ١) وفقاً لنظريته الشبكة الاداريه العائده للباحثان بليك وموتون الى :

أ- القيادة المثاليه ( قيادة الفريق )

ب- القيادة الضعيفه

ت- القيادة الاجتماعيه

ث- القيادة المتسلطه

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

أ- القيادة المعتدله (٥.٥)

ب- قيادة الفريق (٩.٩) وهي نفسها المثالية

ج- القيادة الإجتماعية (٩.١)

د- القيادة المتسلطة (١.٩)

احدى نظريات القيادة التي حددت بعدين لسلوك القائد ( الاهتمام بالعاملين ، والاهتمام بالعمل ) ، والتي اشارت بان قيادة الفريق هو النمط القيادي الواجب اتباعه في ارة الجودة الشاملة وهي :

أ- نظرية السمات

ب- النظرية الموقفية لفيدلر

ج- نموذج القيادة الجديدة لهنري سمز

د- نظرية الشبكة الإدارية لبليك وموتون

إحدى نظريات القيادة التي ترى بان القائد الممتاز هو الذي يقود الاخرين بشكل يمكنهم من قيادة انفسهم ، هي :

أ- نظرية السمات

ب- النظرية الموقفية لفيدلر

ج- نموذج القيادة الجديدة لهنري سمز

د- نظرية الشبكة الادارية لبليك وموتن

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 (اساس الجودة)

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 إختيار المورد على أساس السعر الأقل

ج- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

د- تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية

من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن إدارة الجودة الشاملة :

أ- عدم إختيار الموردين على أساس السعر الأقل فقط

ب- إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي

ج- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

د- اثبات الإلتزام نحو الجودة كشعارات وليس كممارسات

من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن إدارة الجودة الشاملة :

أ- التأكيد على الصيانة بدلا من التطوير

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ب- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية  
ج- اختيار الموردين على أساس السعر الأقل فقط  
د- تأسيس فرق العمل على مستوى الادارة الاشرافية
- ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن اداره الجوده الشامله :
- أ- النظر الى المشاكل على انها فرص للتعلم  
ب- اثبات الالتزام نحو الجوده كشعارات وليس كممارسات  
ت- التأكيد على الوقايه بدلا من العلاج  
ث- تشجيع الموردين على المشاركة مع فرق العمل
- واحدة من التالي ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ضمن إدارة الجودة الشاملة وهي :
- أ- إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الداخلي والخارجي  
ب- عدم النظر للمشاكل على انها فرص للتعلم  
ج- عدم اختيار الموردين على أساس السعر الأقل فقط  
د- التأكيد على الوقاية بدل العلاج
- 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 الثقة 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 ترفعه
- من اهم المحددات او الصعوبات امام فاعليه القيادة في التحول لتطبيق اداره الجوده الشامله
- أ- اختلاف المرؤوسين في الميل للاستقلاليه وتحمل المسؤوليه  
ب- اتصاف القائد بالقدرة والمهاره العاليه  
ت- وجود ثقه عاليه بين القائد والمرؤوسين  
ث- وضوح مهام العمل وواجباته
- واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:
- أ- تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero – Defects  
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 الصفرية Zero – Defects  
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

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ب- تبني فلسفة العيوب الصفرية Defects-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 والتدريب وعدم تغييرها  
ج- البعد عن فلسفة العيوب الصفرية  
د- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر  
من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:  
أ- وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة  
ب- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل  
ج- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر  
د- تجنب فلسفة العيوب الصفرية Defects - Zero  
من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :  
أ- تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب  
ب- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر  
ج- البعد عن فلسفة العيوب الصفرية  
د- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل  
واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة ،وهي:  
أ- تبني فلسفة العيوب الصفرية على Zero Defects  
ب- التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر  
ج- التوسع في تشكيل فرق العمل  
د- الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب

## المحاضرة الخامسة

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

- رسالة المنظمة
  - تحليل البيئة (تجري المنظمة إجمالاً نوعان من التحليل للبيئة هما: تحليل خارجي وتحليل داخلي)
  - الرؤيا القيادية (تعكس الرؤيا القيادية تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل)
  - تحديد الأهداف الرئيسية (يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجي والداخلي)
- العملية الاستراتيجية التي تختص بتوضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله بمعنى مبرر وجود المنظمة واستمرارها في تقديم منتجاتها ، هي:

- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- تحليل البيئة
- رسالة المنظمة
- الرؤيا القيادية

**إحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي تعكس تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل ، والتي ينبغي مشاركة أصحاب المصلحة عند إعدادها وفقاً لمنهجية إدارة الجودة الشاملة ، هي :**

- تحديد الأهداف الرئيسية
- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- رسالة المنظمة
- الرؤيا القيادية

**إحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي تعكس تصوير الإدارة العليا لنا ستكون عليه المنظمة في المستقبل والتي ينبغي مشاركة أصحاب المصلحة عند إعدادها وفقاً لمنهجية إدارة الجودة هي :**

- تحديد الاستراتيجية المناسبة
- الرقابة والتقديم
- الرؤيا القيادية
- رسالة المنظمة

**إحدى عمليات الإدارة الاستراتيجية التي يتم من خلالها توقع الفرص واحتمالات حدوثها تمهيداً لوضع الخطط الكفيلة باستغلالها ، وكذا توقع التهديدات الكامنة من أجل الاستعداد لمواجهتها :**

- تحليل البيئة
- تنفيذ الاستراتيجيات
- الرؤيا القيادية
- رسالة المنظمة

**تختص العملية الرابعة للإدارة الاستراتيجية ب:**

- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- تحديد الأهداف الرئيسية
- رسالة المنظمة
- تحليل البيئة

**يتم تحديد الأهداف الرئيسية ضمن عمليات الإدارة الاستراتيجية في المرحلة :**

- الثاني
- الثالث
- الرابع
- الخامس

**تختص العملية الخامسة للإدارة الاستراتيجية ب:**

- تحديد الاستراتيجيات المناسبة
- تحديد الأهداف الرئيسية
- تحليل البيئة



د- رسالة المنظمة

واحد من العبارات التالية خاطئة حول عمليات الإدارة الاستراتيجية للجودة وهي :

- أ. توضح رسالة المنظمة الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله بمعنى مبرر وجودها
- ب. ضمن عملية تحليل البيئة يتم توقع الفرص واحتمالية حدوثها والتهديدات والاستعداد لمواجهةها
- ج. تتضمن الرؤية القيادية تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المستقبل
- د. تنتهي عمليات الإدارة الاستراتيجية بتنفيذ الاستراتيجيات على أرض الواقع

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 الرئيسية على مستوى المنظمة والتي تقوم على الاهتمام بفئة محددة من العملاء استنادا الى معايير تصنيف معينة هي:

- أ- إستراتيجية الاستقرار
- ب- إستراتيجية التركيز
- ج- إستراتيجية قيادة التكلفة
- د- الإستراتيجية الدفاعية

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 الاستقرار

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

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

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

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

أحد أهم الإستراتيجيات 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 تستلزم وجود سياسات مكتوبة للجودة وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة هي :

- أ- التركيز على العملاء
- ب- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

ج- الضبط الاحصائي للجوده

د- تدريب الجوده المكثف

**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 المتبعة 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

**أحد اهم الاستراتيجيات في مجال إدارة الجودة الشاملة التي تتضمن معلومات عن تكاليف الجودة وخاصة المخفية منها والتي تسعى لتقييم العمليات بشكل كامل ودراسة العلاقات فيما بينها هي :**

أ. تحسين الجودة

ب. تدريب الجودة المكثف

ج. التركيز على العميل

د. تولي الادارة العليا ضبط الجودة

**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 ( من الضروري الإبلاغ )

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 او بخيارات اخرى

أ. تحديد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها

ب. ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة

ج. ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات لتصميم المنتج

د. تمتد الرقابة على الجودة الى التأكد من جودة المنتج اثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

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

أ- تحديد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها

ب- تشمل الرقابة على الجودة التأكد من جودة المنتج أثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

ج- ضرورة إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

د- ليس من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها

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

أ- لا تمتد الرقابة على الجودة للتأكد من جودة المنتج أثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل

ب- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة

ج- ضرورة إبلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير و المواصفات المطلوبة

د- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن اطار الاستراتيجية العامة لها

**واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقات بين إستراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة ، وهي:**

أ- ضرورة إبلاغ 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

ج- تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار إستراتيجية العامة لها

د- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عن تحديد استراتيجية الجودة

## المحاضرة السادسة

«الميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء العميل وإساعده "مفهوم يشير إلى:

- الحافز. (قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني وتستخدم أدوات التحفيز لتغيير اتجاهات الموظف وبالتالي أداءه)
- الدافع. (قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه سلوكه باتجاه الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته غير المشبعة)
- الحاجة. (هي حالة من عدم التوازن الفسيولوجي أو النفسي كالجوع والعطش أو المركز الوظيفي)
- 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:

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

من الإعتبارات التي ينبغي ان تتوفر في الحوافز المادية ضمن فلسفة ادارة الجودة الشاملة :

- استخدام الحوافز المعنوية بشكل اكبر من الحوافز المادية
- توقيت دفع الحوافز المادية
- تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على اساس نتائج المنظمه
- تجنب منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين

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

- منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين
- استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية
- استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر من الحوافز المعنوية
- أبب

واحدة من التالي ليست من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز وفقا لفلسفة إدارة الجودة :

- منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة
- عدم منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين
- استخدام الحوافز الجماعية
- استخدام الحوافز المعنوية بشكل متوازي مع الحوافز المادية

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

- استخدام الحوافز الفردية دون الجماعية
- منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين
- استخدام الحوافز المادية دون المعنوية
- تجنب منح علاوة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

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

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

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

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

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

- عدم منح الحوافز لمستحقيها امام العاملين
- استخدام الحوافز المادية بشكل متوازي مع الحوافز المعنوية

نموذج ١٤٣٩ (١)

ج. تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة  
د. عدم الاهتمام بتوقيت دفع الحوافز

**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 للاتصال داخل المنظمة  
ج- عدم الإعتماد 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 للتعيين  
ج- تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم  
د- جميع ما ذكر

**من العوامل التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين في المنظمة :**

أ- الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة  
ب- عدم ربط الأداء بالحوافز  
ج- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين  
د- تجنب تدريب المرؤسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم

**يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة منها:**

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

**زيادة قدرة الموظف على اتخاذ القرار بنفسه وبدون إرشاد الإدارة عبر توفير الظروف للسماح لكافة الموظفين لكي يساهموا بأقصى طاقاتهم في جهود التحسين المستمر .. مفهوم**

أ. معدل الدوران الوظيفي للعاملين

ب. انتشار وظيفة الجودة (QFD)

ج. الدوافع

د. تمكين العاملين

**العوامل التي تقود لنجاح تمكين العاملين في المنظمة**

أ. تجنب تدريب المرؤسين على القيام بالأعمال الموكلة لهم  
ب. الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة  
ج. ضعف رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين  
د. وجود نظام عادل للتعيين

**أداة تعزز الشعور بالملكية النفسية لدى العاملين عبر ترسيخ مساهمتهم في كل النواحي الإدارية بالمنظمة – يكون العاملين أكثر التصاقاً بأهداف المنظمة مفهوم يشير الى**

أ. تمكين العاملين

ب. انتشار وظيفة الجودة ( QFD )

ج. الدوافع

د. اندماج العاملين

**تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة:**

أ- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية (المرحلة الرابعة)  
ب- تأسيس المنظمة التدريبية (المرحلة الثالثة)

- ج- تصميم البرنامج التدريبي  
د- تحديد الإحتياجات التدريبية (المرحلة الأولى)  
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  
إحدى مراحل عملية التدريب في الجوده التي تتضمن تحديد مسئولية الاشراف على ... وتطلب قيام المديرين بالتاكيد من كون مرؤسيهم مؤهلين ويمتلكون المهارات الكافية :

- أ- تأسيس المنظمه التدريبيه  
ب- تنفيذ البرنامج التدريبي  
ج- التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز الماده التدريبيه  
د- تصميم البرنامج التدريبي

إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة التي تتضمن تحديد عدد وطبيعة عمل العاملين الذين سيشملهم التدريب باتباع اساليب موضوعية علمية هي :

- أ. تصميم البرنامج التدريبي  
ب. تأسيس المنظمة التدريبية  
ج. تحديد الإحتياجات التدريبية  
د. التحضير للبرنامج وتجهيز المادة 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 إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانية ب:

- أ- الحاجات الإجتماعية (الحاجة الثالثة)  
ب- حاجات الأمان (الحاجة الثانية)  
ج- حاجات الإحترام والتقدير  
د- الحاجات الفسيولوجية (الحاجة الأولى)  
تتمثل الحاجة الثانية وفقا لأولويات الإشباع ضمن " نظرية إبراهام ماسلو للحاجات الإنسانية " ب:  
أ- الحاجات الفسيولوجية (الحاجة الأولى)  
ب- حاجات تحقيق الذات (الحاجة الخامسة)  
ج- الحاجات الإجتماعية (الحاجة الثالثة)  
د- حاجات الأمان

تتمثل الحاجه الثانيه وفقا لاولويات الاشباع ضمن نظرية ابراهام ماسلو للحاجات الانسانيه :

نموذج ١٤٣٩ (١)

- أ- الحاجات الاجتماعية (الحاجة الثالثة)
  - ب- الحاجات الفسيولوجية (الحاجة الأولى)
  - ج- حاجات التقدير والاحترام (الحاجة الرابعة)
  - د- حاجات الامن
- يرى ديفيد ما كلياند في مجال الدافعية إن الحاجة للإنجاز تتمثل بسعي الأفراد الى :
- أ. التأثير في الآخرين والسيطرة عليهم
  - ب. تفضيل الوظائف التي تتصف بالتحدي
  - ج. السعي للحصول على مراكز وظيفية أعلى دائما
  - د. بناء علاقات اجتماعية متينة مع الآخرين على حسب العمل

## 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- التقيد 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- التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
  - ب- التأكيد على جودة المواد المستلمة
  - ج- تأخير مواعيد التسليم من قبل المورد لتحقيق دقة أكبر في العملية
  - د- قرب مكان مخزن المورد من مصنع المورد
- واحدة من التالي ليست الشروط التي ينبغي توفيرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT وهي :
- أ- اجراء الصيانه الدوريه لالات واجهزة المورد للتقيد بتوريد الكميات المطلوبه
  - ب- اجراء الفحوصات اللازمه المتفق عليها قبل عملية التسليم لتأكد من جودة المواد المسلمه للمنظمه
  - ج- قرب مكان مخازن المورد من مصنع المورد
  - د- تاخير مواعيد التسليم من قبل المورد لزيادة وقت انتظار وصول المواد
- من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :**
- من ابرز الفوائد الناتجة عن تطبيق نظام الشراء بالتوقيت المطلوب (JIT) :**
- أ- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبيا 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 نسبيا بغية الدقة الأكبر
  - ج- شراء كميات قليلة وبعده شحنات أكبر
  - د- زيادة المساحات المخزنية
- من الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT :**
- أ- شراء كميات قليلة وبعده شحنات أكبر
  - ب- تجميد أكبر جزء من رأس المال في المخزون
  - ج- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل بغية الدقة الأكبر
  - د- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب J:**
- أ- يستغرق وصول المواد وقت طويل نسبيا بغية الدقة الأكبر
  - ب- زيادة المساحات المخزنية
  - ج- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
  - د- تدفق المواد بدون صفوف الانتظار
- من اهم 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 اهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT) :**
- أ- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
  - ب- تدفق المواد بدون صفوف انتظار

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ج- يستغرق وصول المواد من مخازن المنظمة وقت طويل بغية الدقة الأكبر  
د- شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل بغض النظر عن المسافة

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 اختيار مصادر الشراء ، والتي لا تؤخذ بعين الاعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة ، وهي

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

تشير المصالح المتبادلة كأحد العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء الى :

- أ- المركز المالي للمورد  
ب- العلاقات الشخصية  
ج- عدد الموردين  
د- كون المورد عميل بنفس الوقت

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- لا تؤخذ " 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- لا ينبغي اعتبار السعر العامل الوحيد عند اختيار مصدر الشراء او بخيارات اخرى

- أ. تفضل المنظمات التعامل مع كبار الموردين بحكم المرونة النسبية عند اختلاف الكميات  
ب. لا تؤخذ العلاقات الشخصية بعين الاعتبار عند اختيار الموردين في ظل ادارة الجوده الشامله  
ج. ينبغي عدم اعتبار السعر العامل الوحيد عند اختيار الموردين  
د. لا يعتبر من الضرورة الاطلاع على المركز المالي للمورد عند تحديد مصادر الشراء  
واحد من العبارات التالية خاطئه حول العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء وهي :

- أ- من الضروري الاطلاع على المركز المالي للمورد عند تحديد مصدر الشراء  
ب- تفضل المنظمات التعامل مع المورد الذي يقدم تسهيلات اكثر في الدفع  
ج- لا تؤخذ العلاقات الشخصية بعين الاعتبار عند اختيار الموردين في ظل ادارة الجوده الشامله  
د- تفضل المنظمات التعامل مع صغار الموردين بحكم المرونة النسبيه عند الحاجه لكميات اكبر

علاقة عمل بين المنظمة والمورد مبنية على اساس المصالح المشتركة ويسري مفعولها لفترة طويلة من الزمن بحكم سعي الطرفين للوصول الى ارضاء العميل .. مفهوم يشير الى :

- أ. الشراكة مع الموردين  
ب. نظام تقييم الموردين  
ج. نظام الشراء في التوقيت المطلوب (JIT)  
د. المقارنة المرجعية ( البيئية )

من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:

- أ- مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات



نموذج ١٤٣٩ (١)

- 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

واحدة من النقاط التالية لا تندرج ضمن اشكال الشراكة بين المنظمة والمورد :

- أ- مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج  
ب- مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات  
ج- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة  
د- اقتصار اجتماعات التحسين المستمر على موظفي إدارة الإنتاج في المنظمة

استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في الوقت المناسب لبدء استخدام هذه المواد في العملية الإنتاجية بالشكل الذي يؤدي الى

تخفيض تكاليف التخزين ، مفهوم يشير الى :

- أ- الشراكة مع الموردين  
ب- نظام تقييم الموردين  
ج- نظام الشراء في التوقيت ( JIT )  
د- المقارنة المرجعية ( البيئية )

ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء بالتوقيت المطلوب ( JIT )

- أ. العمل على اجراء الفحوصات المتفق عليها قبل عملية التسليم  
ب. توريد كميات أكبر من المطلوب لتفادي اية طلبات عاجلة  
ج. قرب مكان المورد من مصنع المورد  
د. الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العوامل التي تؤثر في إختيار مصدر الشراء ، وهي :

- أ. تفضل المنظمات التعامل مع كبار الموردين بحكم المرونة النسبية عند إختلاف كمية الطلب  
ب. تفضل المنظمات التعامل مع الموردين الذين يقدمون تسهيلات أكثر في الدفع  
ج. من الضروري الإطلاع على المركز المالي للمورد عند التحديد مصدر الشراء  
د. تؤخذ العلاقات الشخصية بعين الاعتبار عند إختيار الموردين وفقا لاداره الجوده الشامله

## 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
- ج- فحص العمليات
- د- فقدان السمعة

من أمثلة تكاليف التقويم ضمن تكاليف الجودة:

- أ- فحص العمليات
- ب- المردودات
- ج- العادم / الخردة
- د- تخطيط الجودة

أحد تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:

- أ- التدريب
- ب- المردودات
- ج- فحص العمليات
- د- العادم / الخردة

أحد 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 / الخرده

أحد أنواع تكاليف الفشل الداخلية التي تشير إلى تكاليف العمالة و المواد التي تحمل على المنتجات المعيبة التي لا يمكن إصلاحها

بطريقة عادية ، هي:

- أ- العادم / الخردة

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ب- المردودات
- ج- تحليل الفشل
- د- 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 (فليب كروسبي وليس جوران)
- 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- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

**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 (مستترة)
- ج- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل (المدخل التقليدي)
- 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 (المدخل الحديث)
- ب- أشار فيليب كروسبي Crosby Philip بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- ج- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- 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- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- ب- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجي
- ج- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر
- د- يشير مفهوم الحيود السداسي Six Sigma إلى وجود أقل من (3.4) عيباً في كل مليون وحدة منتجة بخيارات أخرى

- أ. تعود تكلفة الجودة غير ظاهرة (المستترة) إلى عدم كفاءة الانظمة الموضوعه
- ب. يركز المدخل التقليدي ضم تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية
- ج. يهدف الحيود السداسي Six Sigma لقياس مدى انحراف الإنتاج عن القيمة المثلى
- د. تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الاعلى تعني تكلفة أكبر

**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 (المدخل التقليدي)
- د- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

**واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي :**

- أ- يهدف الحيود السداسي Six Sigma لقياس مدى انحراف الإنتاج عن القيمة المثلى لتحسين الجودة
- ب- يقود تخزين المواد الفائضة عن الحاجة إلى تكاليف جودة مستترة تدل على عدم كفاءة الانظمة
- ج- اشار فيليب كروسبي Philip Crosby بأن الجودة الاعلى تؤدي الى تخفيض التكلفة وتحقيق الارباح
- د- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل

**واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي :**

- أ- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية
- ب- أشار جوزيف جوران بأن الجودة الأعلى تؤدي لتخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- ج- تؤدي تكاليف الجودة المستترة ( المخفية ) لعدم وصول الإدارة إلى الاستخدام الأمثل للموارد
- د- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

**واحدة من العبارات التالية خاطئة حول التكاليف الجودة و هي :**

- أ. يرى المدخل الحديث للجودة بأن خسارة الفشل الخارجي طويلة الأمد تمتد لفقدان ولاء العملاء
- ب. يساهم تخزين المواد الفائضة عن الحاجة بتخفيض تكاليف الجودة غير ظاهرة ( المستترة )

ج. بهدف الحبود السداسي لتحقيق مردود مادي أعلى عبر تقديم المنتجات خاليه تقريباً من العيوب  
د. اشار فيليب كروسبي Philip Crosby بأن الجودة الأعلى تؤدي الى تخفيض الكلفة

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

- تركز دالة تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابقاً للوزن مثالي
- تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي (الخسارة تزداد)
- تشير دالة تاجوتشي إلى انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- 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:**

- اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية ، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين (اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء)
- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤثر على المجتمع إما بشكل عوائد أو خسائر يعاني منها المجتمع
- تشير دالة تاجوتشي إلى أن انخفاض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- 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:**

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

**من سمات دالة الخسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi:**

- تشير الدالة لكون الخسارة تزداد كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أقرب من الوزن المثالي
- تشير الدالة بأن زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل التكلفة وتحسين الجودة
- اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية ، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء
- اشار تاجوتشي بأن التصميم الجيد للمنتج والعمليات يزيد من احتمالية ظهور انحرافات في الجودة

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

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

**واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي:**

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

**من سمات دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Genichi Taguchi :**

- تشير الدالة لكون خسارته تقل كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
- تشير الدالة بان تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل التكلفة وتحسين الجودة
- اشار تاجوتشي بان التصميم الجيد للمنتج والعمليات يزيد من احتمالية ظهور انحرافات في الجودة
- اقتصر اهتمام تاجوتشي على البيئة الداخلية لقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء الداخليين

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

- إظهار تأثير الأنشطة المتعلقة بالجودة على نتائج أعمال المنظمة وأرباحها
- وضع أسس للموازنات التقديرية
- توفير معلومات عن التكلفة لأهداف تتعلق بأنظمة الحوافز في المنظمة
- 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
- ج- خطط افعل افحص نفذ
- د- 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

تشير العملية نفذ ( ACT ) ضمن مدخل التحسين المستمر للجودة ( PDCA ) إلى:

- أ- قياس النتائج وتقييمها.
- ب- تنفيذ الخطة وتطبيق التغيير في نطاق محدود.

- ج- تقديم الخطط اللازمة لتحسين الجودة بعد تحديد المشكلة وجمع البيانات الضرورية وتحليلها.
- د- اعتماد خطة التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة.

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

أحدى مراحل دورة PDCA Cycle في مجال التحسين المستمر والتي تعني اعتمادية التحسين وتطبيقها على المجالات الأخرى في المنظمة عند بلوغ نتائج ناجحة هي :

- أ- خطط
- ب- نفذ
- ج- افعل
- د- افحص

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- إفحص
- ج- التخطيط
- د- التحسين

نموذج ١٤٣٩ (١)

احدى مكونات ثلاثية جوران Trilogy Juran التي تتعلق باختيار ومقارنة نتائج الاختبارات بالمتطلبات الأساسية للعملاء هي:

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

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

- أ- التخطيط
- ب- التحسين
- ج- افعال
- د- 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

تتكون ثلاثية جوران Juran Trilogy كأحد الطرق لتحسين المستمر من :

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

تتمثل المرحلة الثانية ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر ب:

- أ- وضع تصور للعمليات المستقبلية (المرحلة الرابعة)
- ب- تحديد الفرص (المرحلة الأولى)
- ج- تحليل العمليات الحالية (المرحلة الثالثة)
- 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

احدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر التي تقوم على تحديد المشاكل و تكوين فرق العمل هي :

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

"تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعه من العمليات معاً" خطوات للتحسين تدرج تحت احدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي:

- أ- تحديد النطاق
- ب- تحليل العمليات الحالية
- ج- استطلاع للتغيرات أو للتحقق منها (المرحلة السادسة)
- د- وضع تصور للعمليات المستقبلية (المرحلة الرابعة)

اقتراح عمليات جديده او دمج مجموعه من العمليات معاً ، نقاط لتحسين تدرج تحت احدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي

- أ- استطلاع التغيرات او التحقق منها
- ب- تحديد النطاق

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ج- وضع تصور للعمليات المستقبلية  
د- تحليل العمليات الحالية

تتمثل المرحلة الثالثة ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ

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

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

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

تتمثل المرحلة الرابعة ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ :

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

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

- أ- التقييم 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

تتمثل المرحل الثانية لعملية المقارنة المرجعية بـ:

- أ- تكوين فريق العمل (المرحلة الثالثة)  
ب- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها (المرحلة الرابعة)  
ج- إقرار نطاق المقارنة  
د- اختيار موضوع المقارنة (المرحلة الأولى)

تتمثل المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ:

- أ- تكوين فريق عمل لأداء المهمة  
ب- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها (المرحلة الرابعة)  
ج- إقرار نطاق المقارنة (المرحلة الثانية)  
د- إقرار نقاط الضعف والقوة لدة المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة (المرحلة الخامسة)

تبدأ عملية إجراء المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ:

- أ- تكوين فريق عمل لإداء المهمة

نموذج ١٤٣٩ (١)

ب- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

ج- اختيار موضوع المقارنة

د- إقرار نطاق المقارنة

تتمثل المرحلة الرابعة لعملية المقارنة المرجعية باعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ :

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 باعتباره أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر:

أ- توفر أنظمة موضوعية لتقييم أداء العاملين

ب- توجه الإدارة نحو تفويض صلاحيتها

ج- إبعاد تدخل الإدارة العليا

د- تعزيز التفاعل بين المنظمة والبيئة الخارجية

واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط للبرنامج التدريبي ضمن أنشطة التحسين المستمر ، وهي:

أ- وجود دافع لدى المتدرب.

ب- تهميش الفروق الفردية بين قدرات المتدربين.

ج- إحاطة المتدربين علماً بمدى التقدم الذي تحقق أثناء التنفيذ.

د- تشجيع المشاركة في التحليل والعرض أثناء الدورة التدريبية.

واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند التخطيط للبرنامج التدريبي ضمن أنشطة التحسين المستمر وهي :

أ- مراعاة الفروق الفردية بين قدرات المتدربين

ب- استخدام المساعدات السمعية والبصرية حيث امكن

ج- عدم إحاطة المتدربين بمدى التقدم الذي تحقق أثناء التنفيذ لزيادة درجة الحرص لديهم

د- تشجيع أسلوب المشاركة في التحليل والعرض أثناء الدورة التدريبية



## 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
- ج- وجود نظام للقياس
- د- اقتناع الإدارة العليا

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

- أ- العمل على توفر قاعدة بيانات عن العملاء.
- ب- وجود نظام للقياس.
- ج- التركيز على العمل الفردي.
- د- اتباع النمط القيادي القائم على المشاركة وتفويض الصلاحيات.

واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة

الشاملة ، وهي:

- أ- وجود نظام للقياس
- ب- وجود نظام للاتصالات
- 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

من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجوده الشامله :

- أ- وجود نظام للقياس
- ب- ابعاد تدخل الادارة العليا في المنظمه
- ج- تقليص مساحة المشاركه للعاملين وعدم تفويض الصلاحيات لتجنب التخبط في العمل
- د- التركيز على العمل الفردي

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 بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (3 سنوات) فأقل هو:

إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (3 سنوات) فأقل ، مع

استعداد المنظمات لتحويل من برنامج لآخر :

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

احدى 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 إدارة 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 عادة ، مع استخدام الأساليب الإحصائية  
ج- حداثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة ( 3 سنوات فأقل )  
د- تصل إليه المنظمة 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 الخاصة 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

ج. مستوى المترددون

د. 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) لتبني إدارة الجودة الشاملة:

أ- وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة

ب- فرق عمل صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

ج- بروز أهمية اندماج العاملين وانضمامهم إلى فرق عمل

د- 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 صورية ، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

من خصائص " مستوى منفذو التحسينات " ضمن مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة:

أ- تصل إليه المنظمة بعد مضي ( عشر سنوات فأكثر ) من ممارسة تحسينات الجودة.

ب- حداثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة ( ٣ سنوات فأقل).

ج- وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (٣-٥) سنوات عادة ، مع استخدام الأساليب الإحصائية.

د- تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥-٨) سنوات من ممارسة تحسينات الجودة مع الإهتمام بتغيير الثقافة.

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

أ- نركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

ب- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

ج- إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة

د- اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات

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

أ. فرق عمل صورية وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر

ب. إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب

نموذج ١٤٣٩ (١)

ج. تركيز جهود التحسين المستمر على دوائر التصنيع والعمليات فقط  
د. اتباع سياسة الاخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

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

- أ- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط.
- ب- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر.
- ج- عدم قبول مفهوم إدارة الجودة الشاملة من قبل عدد من المديرين.
- د- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب.

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

- أ. دائرة الجودة غير فعالة وليس لها تأثير كبير على سير الأمور
- ب. دفع الأجور على أساس الوحدات المنتجة دون مراعاة المطابقة مع المعايير الموضوعة
- ج. إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب
- د. تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

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 خصائص المنظمات ضمن مستوى " مستخدمو الأدوات " لتبني إدارة الجوده الشامله :

- أ- فرق العمل صوريه وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- ب- اجراء المقارنات المرجعيه فيما يتعلق بانشطة التحسين
- ج- اتباع ساسة منع الاخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيره
- د- تركيز الاداره على حل المشاكل الحاليه اكثر من المشاكل المستقبليه

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
- ج- تحليل البيئة الداخلية والخارجية
- د- 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

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

- أ. تقوم أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة إضافة للرقابة البعدية ضمن مرحلة الرقابة
- ب. تتضمن مرحلة التخطيط تشكيل مجلس الجودة
- ج. تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة من التطبيق

د. تأتي عملية التنفيذ في المرحلة الثالثة ضمن مراحل التطبيق

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

- أ- تشكيل مجلس الجودة
  - ب- صياغة الرؤيا 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 الاستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المرحلية أثناء مرحلة الرقابة والتقييم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة (تبنى الرقابة المرحلية بالإضافة الى الرقابة اللاحقة ولايستغنى عنها )
  - 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 (في المرحلة المتقدمة )
  - ج- تبنى أنظمة الرقابة على اساس الرقابة المتزامنة بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة والتقييم
  - د- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحله المتقدمة ضمن مراحل التطبيق
- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي:**
- أ- تستدعي الإدارة الموردين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق.
  - ب- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عن تطبيق الجودة الشاملة .
  - ج- تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة ، بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة والتقييم
  - د- يتم اختيار مدير الجودة في مرحلة التخطيط 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 (مرحلة الاعداد )
  - ب- تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة ب إضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة و التقييم
  - 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 الموردين 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- تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة ب إضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة و التقييم
  - د- يتم اختيار مدير الجودة في مرحلة التخطيط ضمن مراحل التطبيق
- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وهي:**
- أ- يتم بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة في مرحلة الإعداد ضمن مراحل التطبيق.
  - ب- يتم الاكتفاء بالرقابة اللاحقة دون المرحلية في مرحلة الرقابة والتقييم ضمن مراحل التطبيق.
  - ج- تستدعي الإدارة المديرين و الموردين لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في المرحلة المتقدمة للتطبيق.
  - د- تتمثل مرحلة التخطيط بإرساء حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة ضمن مراحل التطبيق.
- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي :**
- أ- يتم تشكيل مجلس الجوده في مرحلة الاعداد ضمن مراحل التنفيذ
  - ب- تستدعي الاداره الموردين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الايجابي في المرحله المتقدمه
  - ج- تتضمن مرحلة التخطيط ايجاد ثقافه تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجوده
  - د- تشمل مرحلة الرقابه والتقييم اجراء رقابه مرحليه اضافه الى رقابه بعديه لاحقه
- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي :**
- أ. تستدعي الادارة الموردين والعملاء لاطلاعهم على التغيير الايجابي في مرحلة المتقدمة
  - ب. تاتي عملية الرقابة والتقييم في المرحلة الرابعة ضمن مراحل التطبيق
  - ج. تتضمن مرحلة الاعداد بناء فريق عمل ومنحها الصلاحيات اللازمة

د. يتم تشكيل مجلس الجودة في مرحلة التخطيط ضمن مراحل التنفيذ

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

**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- يخضع إنتاجها لمعدلات إحلال منخفضة.
- ب- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية.
- ج- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام صغيرة متميزة.
- د- يقل إنتاجها من حيث جودة الأداء عن إنتاج المنظمات الأخرى.

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

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

**من سمات المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية**

- أ. لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية
- ب. تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- ج. لا يخضع إنتاجها للعامل التقني
- د. تعرض منتجاتها في ظروف تنافسية قوية

"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:

طريقة لتوصيف جودة المواد المشتراة تعبر عن الجودة من الناحية الفنية كتجانس الشكل ، هي

أ- العلامات التجارية

ب- التدريب

ج- العينات

د- المواصفات الخاصة

نموذج ١٤٣٩ (١)

احدى طرق توصيف المواد المشتراه التي تتضمن توصيف الاداء للصنف هي :

- أ- مواصفات شكلية
- ب- المواصفات الخاصة
- ج- العلامات التجارية
- د- التدريب

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

- أ- قيمة او كمية 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 :  
مؤشر أداء يركز على جانب المخرجات من العملية ويقاس مدى بلوغ المنظمة للنتائج المرغوبة

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

**تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:**

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

**تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:**

- أ- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة
- ب- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة (الكفاءة)
- 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 المتوقع
- د- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقع

**تستخرج الفعالية من خلال قسمة :**

- أ- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة
- ب- قيمة او كمية المخرجات الفعلية على قيمة او كمية المدخلات الفعلية
- ج- قيمة او كمية المخرجات الفعلية على قيمة او كمية المخرجات المتوقعه
- د- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

إحدى مؤشرات الاداء التي تعكس مدى نجاح الادارة في استخدام الموارد المتاحة (البشرية ، مادية ، مالية ، معلوماتية ) لإنتاج المخرجات من المنتجات هي :

- أ. الفعالية
- ب. الانتاجية
- ج. الكفاءة
- د. الصيانة الوقائية

**يتم استخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة :**

- أ- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة

نموذج ١٤٣٩ (١)

- 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 التخوف 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 الأفراد 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

عوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- أ- عدم حداثة موضوع إدارة الجودة الشاملة وخاصة في البلدان النامية  
ب- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه  
ج- عدم توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في المجال  
د- وجود انسجام بين أعضاء فريق العمل

من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- أ- عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة.  
ب- وجود انسجام بين أعضاء فريق العمل.  
ج- التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل.  
د- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخوف منه.

من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

- أ- الاعتقاد لدى بعض العاملين بعدم حاجتهم للتدريب  
ب- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها الأفراد العاملين والفرق

نموذج ١٤٣٩ (١)

- ج- كون موضوع إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات الثانوية القديمة في مجال الاعمال  
د- عدم استعجال الفوائد التي يمكن ان تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

**من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة**

- أ. عدم وجود انسجام بين أعضاء فريق العمل  
ب. عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة  
ج. قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخويف منه  
د. سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل

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 و أن 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 من 9000 إلى \$ 7700 وأن قيمة المخرجات قد زادت من 15000 إلى \$ 18500 فإن الإنتاجية:

- أ- 1.67  
ب- 2.40  
ج- 2.06  
د- 0.42

بافتراض ان مخرجات احدى المنظمات زادت من ١٤٠٠ إلى ١٧٢٠٠ \$ وان قيمة المدخلات قد انخفضت من ٨٦٠٠ إلى ٧٤٠٠ \$ فان الإنتاجية :

- أ- ٠٠.٢



نموذج ١٤٣٩ (١)

- ب- ٦٣.١  
ج- ٤٣.٠  
د- ٣٢.٢

إذا علمت بأن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من ١٠٠٠ إلى ٩٢٠٠ وان قيمه المخرجات قد زادت من ١٥٠٠٠ إلى ١٦٨٠٠ فإن مقدار الزيادة في الإنتاجية هو:

- أ- ١.٣٨  
ب- ٠.٣٣  
ت- ١.٥٠  
ث- ٠.١٨

## المحاضرة الثانية عشر

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

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

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

- أ- يشير مصطلح الاختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية (مصطلح الانحرافات )  
ب- تتصف الاختلافات العامة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات  
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 اختلافات في الإنتاج

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

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

### واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات 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 الاختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية  
د- تتصف الاختلافات العامة بإمكانية توقعها ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات

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

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

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

- أ- يعتبر " إختلاف طرق القياس " أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج.  
ب- تتصف الاختلافات الخاصة بإمكانية توقعها ، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوثها.  
ج- يشير مصطلح " الانحرافات " للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية.  
د- لا يفترض تقليل الاختلافات الإحصائية وجود تحسين في جودة المنتجات.

الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية – مفهوم يشير الى :

- أ- الاختلافات الإحصائية
  - ب- اختلافات عامة ترجع الى الصدفة
  - ج- اختلاف طرق القياس
  - د- الانحرافات
- الفروقات بين الوحدات المنتجة من حيث تماثلها مع بعضها والتي لا يفترض تقليلها وجود تحسين في مستوى الجودة – مفهوم يشير الى
- أ- الاختلافات الإحصائية
  - ب- الانحرافات
  - ج- دقة أدوات القياس
  - د- الحدود العليا والدنيا للجودة

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 الانتشار
  - ج- خريطة السبب والأثر
  - د- خريطة تدفق العمليات
- إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والارتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة ، والتي لا تكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة هي:

- أ- شكل الانتشار
  - 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 وفقاً لأهميتها النسبية هي:

- أ- قائمة المراجعة
  - ب- شكل الانتشار
  - ج- خريطة تدفق العمليات
  - د- خريطة المتابعة
- إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تمكن المسنولين 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 المتابعة
  - د- شكل الانتشار
- أداة الضبط الإحصائي للجودة التي تقوم على تنظيم المعلومات حول الأخطاء في المنتجات وأسبابها والربط بين الخطأ وتكرار حدوثه والتي يتفرع عنها عدة أنواع متخصصة هي :

- أ- خريطة السبب والأثر
  - ب- تحليل باريتو
  - ج- خريطة المتابعة
  - د- قائمة المراجعة
- أداة الضبط الإحصائي للجودة التي تشير لاولوية حل المشكلات وفقاً لقاعدة ٢٠٪ ، ٨٠٪ لحل المشكلات وسبابها لمساعدة الإدارة في التركيز على المشكلات ذات الأهمية النسبية الأكبر :

- أ- خريطة المتابعة
- ب- تحليل باريتو
- ج- قائمة المراجعة
- د- شكل الانتشار

نموذج ١٤٣٩ (١)

احدى أدوات الضبط الاحصائي التي تقوم على تمثيل المشكلة واسبابها الرئيسية والفرعية عبر شكل يشبه حرك السمكة : هي

- خريطة المتابعة
- قائمة المراجعة
- خريطة السبب والاثار
- تحليل باريتو

واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد ادوات الضبط الاحصائي للجوده

- ينبغي اشراك المعنيين بالخريطة في وضع الرموز المستخدمة في تلك الخريطة
- تهدف هذه الخريطة لتوحيد طرق العمل وتحديد مشاريع التحسينات المستمره
- يشير رمز الدائرة ضمن هذه الخريطة الى قرار (لنشاط أو عملية)
- يشير رمز المثلث ضمن هذه الدائرة الى عملية تخزين

واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على خريطة تدفق العمليات كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة:

- تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة
- ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة
- يشير شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة لنشاط أو عملية
- يشير شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لإتخاذ قرار (للتخزين ) ويشير شكل المعين للقرار

واحدة من التالي لا تنطبق على " خريطة تدفق العمليات " كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة هي:

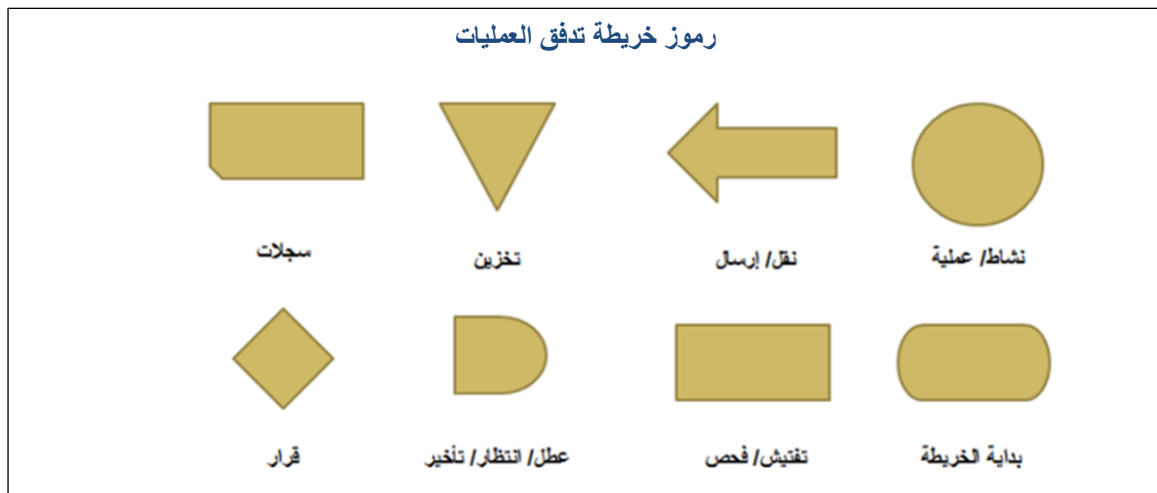
- يرمز شكل الدائرة ضمن الخريطة للنشاط أو عملية.
- يرمز شكل المثلث ضمن الخريطة لاتخاذ القرار.
- تهدف هذه الخريطة لتوحيد طرق العمل وتحديد مشاريع التحسينات المستمره.
- ينبغي إشراك العاملين المعنيين في وضع الرموز المستخدمة على هذه الخريطة.

واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على خريطة تدفق العمليات كأداة للضبط الاحصائي :

- تساعد هذه الخريطة على توضيح الصورة امام العاملين الجدد والقدامى
- يرمز شكل المثلث ضمن الخريطة لعملية التخزين
- يرمز شكل السهم ضمن الخريطة لعملية تفتيش / فحص
- يرمز شكل الدائرة ضمن الخريطة لنشاط / عملية

واحدة من العبارات التالية لا تنطبق على خريطة تدفق العمليات كأحد أدوات الضبط الإحصائي للجودة

- تهدف هذه الخريطة لتوثيق العمليات ضمن نظم إدارة الجودة
- تساهم الخريطة في تحديد مشاريع التحسينات المستمرة
- يرمز شكل الدائرة ضمن هذه الخريطة للنشاط / عملية.
- يرمز شكل المثلث ضمن هذه الخريطة لعملية عطل / انتظار



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 تصيح وكأنها ذيل السمكة ( كأنها رأس السمكة )
- ج- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس (الأسباب الرئيسية)
- د- الخطوط المتفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة (الخط الرئيس)

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 تصيح وكأنها رأس السمكة
- د- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس (الأسباب الرئيسية)

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 (من الممكن )

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

- أ- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصيح 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 الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض البيانات ظاهرة يتم تتبعها لفترة معينة بحيث يمكن من خلالها التأكد من استمرارية ثبات القراءات للظاهرة و التعرف على الاختلافات و كذلك التنبؤ ب الظاهرة هي:

- أ- خريطة المتابعة
- ب- خريطة تدفق العمليات
- ج- خريطة السبب و الأثر
- د- شكل الانتشار

يشير الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

أ- الوسط الحسابي للعينة.

ب- المدى.

ج- الحدى الأعلى للرقابة.

د- الحدى الأدنى للرقابة.

يشير مفهوم الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعة الى :

أ. اختلاف طرق القياس

ب. الانحرافات

ج. الاختلافات الاحصائية

د. اختلافات عامة او ترجع الى الصدفة

يشير  $\bar{R}$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

أ- الوسط الحسابي للمدى

ب- الوسط الحسابي لمتوسطات العينة ( $\bar{X}$ )

ج- قيمة ثابتة

د- المدى

نموذج ١٤٣٩ (١)

يشير  $A_2$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

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

يشير  $\bar{x}$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

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

يشير  $\bar{p}$  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 انحرافات معيارية على الوسط الحسابي للمجتمع
- ج- ايجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينه
- 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 العينه
- ب- قسمة مجموع القيم على عددها
- ج- طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- د- إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول " خريطة الرقابة على المتوسطات" للضبط الإحصائي

- أ. يشير الحد الأعلى للرقابة (UCL) إلى أقل حد ، مسموح به للانحرافات
- ب. يشير المدى الفرق بين أكبر قيمة وأقل قيمة في العينه
- ج. يشير  $\bar{x}$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى وسط الحسابي لمتوسطات العينات
- د. يحتسب الخط الوسط من خلال قسمة مجموع القيم على عددها

يستخدم المدى ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات ، عن طريق :

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

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خرائط الرقابة كأداة الضبط الإحصائي للجودة وهي :

- أ- يستخرج الحد الأعلى للرقابة رياضيا بطرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- ب- يشير المدى للفرق بين اكبر قيمة واقل قيمة في العينه ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات
- ج- يشير D3 إلى قيمة ثابتة ضمن خريطة الرقابة على المدى
- د- التماثل في الوسط الحسابي لعينتين لا يُعني بالضرورة عدم وجود اختلافات بينها وفقا لخريطة المدى

واحدة من العبارات التالية خاطئة حول خرائط الرقابة كأداة للضبط الإحصائي للجودة ،وهي:

- أ. يشير  $A_2$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى قيمة ثابتة
- ب. يشير D4 إلى قيمة ثابتة ضمن خريطة الرقابة على المدى
- ج. يشير  $\bar{x}$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى وسط الحسابي لمتوسطات العينات
- د. يشير المدى القريب للفرق بين اكبر قيمة واقل قيمة في العينه ضمن خريطة الرقابة على المدى

يعبر عن الوسط الحسابي للوحدات التالفة ضمن خريطة الرقابة على الوحدات التالفة بالرمز

أ.  $\bar{R}$

- ب.  $\bar{p}$   
ج.  $\bar{X}$   
د.  $A_2$

## المحاضرة الرابعة عشر

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست من قبل إتحاد 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 ديمينج  
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 ديمينج

إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجا للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسية 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 ديمينج
- إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام 1987 - م بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بوضوح الجودة والتميز في العمل هي:
- أ- جائزة مالكون بالدريج الوطنية للجودة  
ب- جائزة ديمينج  
ج- جائزة التميز الوطنية للجودة  
د- الجائز الأوروبية للجودة
- إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تهدف لتعزيز التنافسية بين المنظمات الامريكية وتشدد الاهتمام بالجودة والتميز بالعمل وتبادل الخبرات والتي تاسست في الولايات الامريكية :

- أ- الجائزة الاوربية  
ب- جائزة التميز الوطنية  
ج- جائزة ديمينج  
د- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية

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 الرئيسية
- 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 بالأفراد
- ب- السياسة والاستراتيجية
- ج- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- د- نتائج الأداء الرئيسي

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

- أ- نتائج الأداء الرئيسية
- 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- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

تتمثل المرحلة الأخيرة لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بـ :

- أ- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة.
- ب- إرسال التقارير كتغذية عكسية للمنظمات المشاركة بالجائزة.
- ج- المراجعة المستقلة على أساس فردي.
- د- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية.

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- المراجعة المستقلة على أساس فردي
- ب- المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة (المرحلة الرابعة)
- ج- استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة (المرحلة الأولى)
- د- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية (المرحلة السادسة)

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

واحدة من التالي ليست من مسميات عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج :

- 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 ١ - ٣٨ وترتيبها حسب المحاضرات مع زيادة ملخص صغير وأشكر الأخ مبارك جزيل الشكر على كتابة الأسئلة وأسأل الله أن يجعله في ميزان حسناته

كما وأشكر الاخ نواف والاخ kah911 والاخ ابو عبدالله و الأخت أم ود والاخت إدارة اعمال ٢٢٢ والاخت Tott والاخت جنون إحساس والاخت لمياء في خروج هذا الملف للنور جزاهم الله عني خير الجزاء ولا تنسوني من صالح دعائكم لي ولذريتي بارك الله فيكم تمنياتي لكم بالتوفيق والنجاح في الدارين

أختكم omjehaad ☺

تحديث الملف للفصل الصيفي لعام ١٤٣٨ (نور القمر) الاسالة ناقصة ١٦ سوال  
كتابة الاسالة (جنون احساس ، zarina)

تحديث الملف عام ١٤٣٨/٢ - ١/١٤٣٩ ( helm )

لوسيندا العصاميه .. صدى الأمل .. زارينا

والشكر موصول لمن وافانا ،،