

## الواجب الأول - ادارة الجودة الشاملة ٢٠١٨

السؤال ١: ارتبط مفهوم الجودة في الاسلام بمفردات ومعان كثيرة، حيث تحتوي الآية الكريمة من سورة النمل "صُنِعَ اللَّهُ الَّذِي أَتَقَنَ كُلَّ شَيْءٍ إِنَّهُ خَبِيرٌ بِمَا تَفْعَلُونَ (٨٨)" على أحد أهم مفاهيم الجودة الشاملة وهو الاتقان

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٢: يُعد ايشيكاوا أول من استنبط فكرة عظمة السمكة في عام ١٩٤٣م، والتي تسمى أيضا بخرائط تحليل العلاقة بين السبب والنتيجة

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٣: تُعبر "دائرة والتر شوهارت" عن دورة حياة التحسين المستمر للمنتج وتشمل ٤ مراحل (خطط - أعمل - افعل - دقق - اعمل)، كما عمل ادوارد ديمنج على تطويرها وتحسينها دون تغيير اسمها ويُشار أيضا لهذه الدائرة بدائرة PDCA

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٤: يُعتبر كاورو ايشيكاوا من أهم رواد الجودة الذين أسهموا إسهاماً مباشراً في تطويرها، فهو أول من دعا الى تطبيق النظرية الصفيرية بوصفها استراتيجية لتحسين جودة الأداء

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٥: اهتم جوزيف جوران بتقديم مفهوم واسع للجودة يعتمد على ربط تحسين الجودة بالكفاءة الإدارية، وتعتبر ثلاثية جوران من أهم إسهاماته في فلسفة إدارة الجودة، وتشمل ثلاثية جوران تخطيط الجودة، دوائر الجودة، التخطيط الاستراتيجي

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٦: أطلق العالم كروسبي في الولايات المتحدة الامريكية برنامج الشهير العيوب الصفيرية Zero Defects حيث بدأه في شركة للصواريخ، وتقوم فكرة البرنامج على تصميم الية تستهدف الانتاج السليم من المرة الثالثة

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٧: "إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقَنَهُ" ... هذا الحديث مُوجّه من خير البشر محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم لسائر المسلمين ويدعم أحد أهم مبادئ الجودة الشاملة وهو التعاون

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٨: شهدت أوروبا منتصف القرن الثامن عشر ثورة أدت الى تحويل التصنيع من الأيدي العاملة الى الماكينات الآلية وشهدت انتشار المصانع الذي أسهم لاحقاً في ظهور فلسفة الجودة الشاملة، سميت هذه الثورة بالثورة التكنولوجية

**صواب**

**خطأ**

السؤال ٩ : ثبات كفاءة الأداء الوظيفي للمنتج مع مرور الوقت تحت ظروف تشغيلية معينة وفترة زمنية محددة يعد من أهم أبعاد جودة السلعة ويُسمى بالمطابقة للمواصفات

صواب

خطأ

السؤال ١٠ : تتعدد خصائص القيادة الفعالة في الجودة الشاملة، ومن أهمها التأكيد على مبدأ الوقاية بدلا من التفتيش

صواب

خطأ

## الواجب الثاني – إدارة الجودة الشاملة ٢٠١٨

من فوائد تطبيق الجودة الشاملة رفع مستوى رضا العميل أو المستفيد

صواب

خطأ

يعتبر التغيب الوظيفي من الدوافع الخارجية للتغيير

صواب

خطأ

يركز التغيير الاستراتيجي على نظم العمل واساليبها والسياسات والاجراءات والهياكل والتقنيات التي لها اثر مباشر على تنظيم اداء العمل داخل المؤسسة

صواب

خطأ

تسمى استجابة المتلقي للرسالة بالتغذية الراجعة وتعد احد اركان الاتصال التفاعلي

صواب

خطأ

تعتبر اشراك القوى المعيقة للتغيير أحد استراتيجيات التعامل مع ضغوط الجماعات

صواب

خطأ

تكاليف الشكاوى من الضمان تعتبر ضمن تكاليف الفشل الخارجية

صواب

خطأ

من طرق قياس تكاليف الجودة الواضحة أو المرئية نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي

صواب

خطأ

تعتبر مرحلة التهيئة والاعداد هي المرحلة الأولى من مراحل تطبيق الجودة الشاملة

صواب

خطأ

تعتبر تكاليف اعداد دليل الجودة ضمن تكاليف الفرصة البديلة

صواب

خطأ

يتم توزيع الادوار والمهام على أعضاء الفريق في مرحلة الاغلاق

صواب

خطأ