

أسئلة اختبار إدارة الجودة الفصل الثاني 1435 – 1436 نموذج A

1- واحدة من العبارات التالية (خاطئة) حول رضا العميل و معالجة شكواه و هي

:

أ - يتم التركيز في ادارة الجودة الشاملة على حاجات و رغبات المستخدم الأخير للمنتج

ب- اذا كان اداء المنتج اكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد

ج - تتمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء بإجراء التحقيقات و

الاستفسارات الضرورية لبيان مدى جدوى الشكوى

د - يتصف العميل الموضوعي بالاهتمام بالنتائج و حل المشكلة و لا تهمة الاعذار

/ 2 تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانو لرضا العملاء cano model

بكونها

أ الوفاء بهذه المتطلبات لن يزيد من مستوى رضى العميل

ب عدم الوفاء بهذه المتطلبات سيشعر العميل بعدم الرضا

ج غير متوقعة من العميل

د معبر عنها من قبل العميل

/ 3 من الامور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة الاسئلة الاستبائية بغية جمع

المعلومات من العملاء

أ التركيز على الاسئلة الايحائية التي توحى للعميل باجابة محددة

ب عدم تضمين اكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد

ج ان لا تكون الاسئلة محددة

د عدم مراعاة المستوى التعليمي

/ 4 من فوائد انتشار وظيفة الجودة qfd

أ تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع

ب زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج

ج اضعاف توجه العاملين نحو المنظمة

د انخفاض الحصة السوقية للمنظمة

/ 5 يمثل الاحداثي (9.9) على نظرية الشبكة الادارية للباحثان بليك و موتون نمط

أ القيادة المتسلطة

ب القيادة الاجتماعية

ج قيادة الفريق

د القيادة المعتدلة

/ 6 من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة
أ اختيار الموردين على اساس السعر الاقل

ب التاكيد على التطوير بدلا من اجراء الصيانة فقط
ج اعطاء الاولوية لاحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي
د التاكيد على العلاج بدلا من الوقاية

/ 7 من اهم المحددات او الصعوبات امام فعالية القيادة في التحول لتطبيق ادارة
الجودة الشاملة

أ التزام الادارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها
ب زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد و المرؤسين

ج اتجاهات المرؤسين و ميولهم
د وضوح مهام العمل و واجباته

/ 8 من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة
أ التوسع في تشكيل فرق العمل

ب الحفاظ على الطرق القديمة للاشراف و التدريب و عدم تغييرها
ج البعد عن فلسفة العيوب الصفريّة ZERO Defects
د التزام قصير الاجل ازاء التحين المستمر

/ 9 احدى عمليات الادارة الاستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الاساسي الذي
وجدت من اجله بمعنى مبرر وجود المنظمة

أ تحديد الاستراتيجيات المناسبة
ب تحليل البيئة

ج الرؤيا القيادية
د رسالة المنظمة

/ 10 احدى الاستراتيجيات التي تنتهجها المنظمة للوصول الى اهدافها و التي
تستهدف الاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فرع جديد

أ استراتيجيات قيادة التكلفة

ب الاستراتيجيات الدفاعية

ج استراتيجيات الاستقرار

د الاستراتيجيات الهجومية