

.. حل واجبات إدارة الجودة ..

الواجب الاول :

1- أحد أبعاد الجودة الذي يشير إلى خصائص المنتج الأساسية ، هي :

أ - المظهر .

ب - الأداء .

ج - المطابقة .

د - الصلاحية .

2- تشمل مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة:

أ - ثقافة المنظمة.

ب - أسلوب الإدارة.

ج - العمليات.

د - جميع ما ذكر.

3- إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " ، التي تحتل درجة أكبر من التأثير على درجة

رضا العميل ، والتي تتصف بكونها غير معبر عنها ، وغير متوقعة من العميل ، هي :

أ - المتطلبات الجاذبة.

ب - متطلبات الأداء.

ج - المتطلبات الأساسية.

د - المتطلبات الثانوية.

:: الواجب الثاني ::

(4) من أهم المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:

أ- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر.

ب- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده.

ج- عدم تطبيق فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects.

د- جميع ما ذكر.

(5) تتمثل العملية الثالثة ضمن عمليات الإدارة الاستراتيجية بـ:

أ- تحليل البيئة.

ب- تحديد الأهداف الرئيسة.

ج- تحديد رسالة المنظمة.

د- تحديد الاستراتيجيات المناسبة.

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

أ- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات.

ب- زيادة وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة.

ج- زيادة تكلفة النقل.

د- وجود مخازن كبيرة.

:: الواجب الثالث ::

7- جميع ما يلي من تكاليف الفشل الخارجية في مجال الجودة عدا واحدة ، وهي:

- أ. الكفالة.
- ب. المردودات.
- ج. إعادة الفحص .
- د. فقدان السمعة.

8- تتمثل الخطوة الثانية ضمن خطوات إجراء المقارنة المرجعية بـ:

- أ. تكوين فريق عمل .
- ب. اختيار موضوع المقارنة .
- ج. إقرار نطاق المقارنة .
- د. جمع المعلومات الضرورية ودراساتها وتحليلها.

9- أحد مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة ، والذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسين الجودة

(3سنوات فأقل ) وباستعداد المنظمات للتحويل من برنامج الجودة إلى برنامج آخر ، هو

- أ. مستوى مستخدموا الأدوات.
- ب. مستوى منفذوا التحديثات .
- ج. مستوى غير الملتزمون .
- د. مستوى المترددون .

10- يشير ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات كإحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة إلى

- أ. قيمة ثابتة.
- ب. الوسط الحسابي للمدى .
- ج. الوسط الحسابي لمتوسطات العينات .
- د. الوسط الحسابي للوحدات التالية.