

الواجب الأول

١. أحد أبعاد الجودة الذي يشير لمدى ثبات الأداء بمرور الوقت، هو:
 - أ. الاستجابة.
 - ب. الاعتمادية.
 - ج. الصلاحية.
 - د. المطابقة.

٢. إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانو لرضا العملاء " Model Cano التي يتوقع وجودها في المنتج، و بالتالي لا حاجة للتعبير عنها من قبل العميل، والتي لن يزيد وجودها من مستوى رضا العميل، هي:
 - أ. متطلبات الإنجاز.
 - ب. متطلبات الأداء.
 - ج. المتطلبات الجاذبة.
 - د. المتطلبات الأساسية.

٣. من أهم المراكز التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:
 - أ. التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر.
 - ب. اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده.
 - ج. عدم التوسع في تشكيل فرق العمل.
 - د. جميع ما ذكر.

الواجب الثاني

١. إحدى الاستراتيجيات الرئيسة على مستوى المنظمة والتي تقوم على التفرّد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل، هي:
 - أ. الاستراتيجية الهجومية.
 - ب. استراتيجية التركيز.
 - ج. استراتيجية التمييز.
 - د. استراتيجية قيادة التكلفة.

٢. تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التدريب في الجودة بـ:
 - أ. تصميم البرنامج التدريبي.
 - ب. التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبية.
 - ج. تأسيس المنظمة التدريبية.
 - د. تحديد الاحتياجات التدريبية.

٣. 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 المساحات المخزنية.
 - د. أ + ب.

الواجب الثالث

١. إحدى تكاليف الفضل الداخلية والتي تشير للتكاليف المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح المنتجات المعيبة، هي:
 - أ. العادم / الخردة.
 - ب. تحليل الفضل.
 - ج. المردودات.
 - د. إعادة العمل.

٢. إحدى مكونات ثلاثية جوران Juran Trilogy التي تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى، وتتضمن إنشاء فرق عمل وتزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها، هي:
 - أ. رقابة الجودة.
 - ب. التخطيط.
 - ج. التحسين.
 - د. إفحص.

٣. أحد مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة والذي تصل إليه المنظمات بعد مضي (5-8) سنوات من ممارسة عملية تحسين الجودة، حيث تهتم بتغيير الثقافة على المدى الطويل، هو:
 - أ. مستوى رابحو الجوائز.
 - ب. مستوى منظمو التحسينات.
 - ج. مستوى مستخدمو الأدوات.
 - د. المستوى العالمي.

٤. إحدى أدوات الضبط الاحصائي 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. شكل الانتشار.
 - ب. قائمة المراجعة.
 - ج. خريطة تدفق العمليات.
 - د. خريطة المتابعة.