

## المحاضرة رقم ١

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

- معهد المقاييس البريطاني
- جوزيف كورن curan Joseph
- كورن ,N chorn
- المواصفات الدولية ISO 9000:2000

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

- كورن Chorn ، N
- معهد المقاييس البريطاني
- المواصفات الدولية ISO 9000: 2000
- جوزيف جوران Juran Joseph

(٣) "ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة لتلبية احتياجات العميل ورغباته" أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:

- جوزيف جوران Juran Joseph
- المواصفات الدولية ISO 9000:2000
- كورن Chorn.N
- فيجنبيوم Feignbaum V.A

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

- جوزيف جوران
- معهد المقاييس البريطاني
- المواصفات الدولية ISO 9000:2000
- كورن

(٥) 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:

- ضبط الجودة
- الفحص
- إدارة الجودة الشاملة
- تأكيد الجودة

(٦) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي توصف بكونها نظام أساسه منع وقوع الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية والتي ينصب التركيز على الجهود الوقائية هي مرحلة:

- الفحص
- تأكيد الجودة
- ضبط الجودة
- حلقات الجودة

(٧) إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي ينصب التركيز فيها على كافة النشاطات والأساليب الإحصائية بهدف التأكيد من كون تصميم المنتج يتم وفقاً للمواصفات المحددة، هي مرحلة:

- تأكيد الجودة
- ضبط الجودة
- الفحص
- إدارة الجودة الشاملة

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

- تأكيد الجودة
- ضبط الجودة
- إدارة الجودة الشاملة
- الفحص

(٩) أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي أشار بالدور الكبير للأدارة الوسطى في قيادة الجودة، كما وأشار بضرورة توفر المناسب للإبداع وإحداث التغيير في ثقافة المنظمة، هو

- كاورو ايشيكوا Ishikawa Kaora
- فيليب كروسبي Grosby philip
- جوزيف جوران Juran Joseph
- أدوارد ديمينج Deming Edward ,W

(١٠) أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يعتبر بمثابة الأب الروحي لحلقات الجودة Quality Circles هو

- جوزيف جوران Juran Joseph
- كاورو ايشيكوا Ishikawa aora K
- ادوارد ديمينج Deming Edward ,W
- فيليب كروسبي Grosby philip

(١١) أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي يلقب بأبي ثورة الجودة الشاملة والذي أشار بوجود سبعة أمراض قاتلة ذات تأثير على مستقبل المنظمات هو

- فيليب كروسبي
- ادوارد ديمينج
- كاورو ايشيكوا
- جوزيف جوران

(١٢) أحد أبرز العلماء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء جراء العمل الصحيح من المرة الأولى كما وأكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة هو:

- كاورو ايشيكوا Ishikawa Kaora
- جوزيف جوران Juran Joseph
- فيليب كروسبي Grosby Philip
- ادوارد ديمينج Deming Edward .W

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

- المطابقة
- الأداء
- الاستجابة
- الصلاحية

(١٤) أحد أبعاد الجودة الذي يشير لخصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المضافة للمنتج هو:

- الأداء
- المظهر
- الإستجابة
- الاعتمادية

(١٥) أحد أبعاد الجودة الذي يشير لمدى ثبات الأداء بمرور الوقت هو:

- الإستجابة
- الاعتمادية
- الصلاحية
- المطابقة

(١٦) من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- مرونة السياسات والإجراءات
- الرقابة اللصيقة
- التحسين وقت الحاجة
- العمل الفردي

(١٧) من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- جمود السياسات والإجراءات
- التحسين وقت الحاجة
- التركيز على جني الأرباح
- اندماج الموظفين

(١٨) من سمات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- الرقابة اللصيقة
- حفظ البيانات
- التركيز على المنتج والعمليات
- التركيز على جني الأرباح

(١٩) من السمات التي تميز إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالإدارة التقليدية:

- التحسين وقت الحاجة
- الرقابة اللصيقة
- جمود السياسات والإجراءات
- الخبرة الواسعة عن طريق العمل

## المحاضرة رقم ٢

(٢٠) من أنواع التغير حسب وقت التنفيذ:

- التغير الجزئي
- التغير العشوائي
- التغير المخطط
- التغير البطيء

(٢١) من أنواع التغير الذي يسمى بالصدمة القوية والذي يستوجب الحذر من الآثار الاجتماعية السلبية للمتأثرين به هو:

- التغير الشامل
- التغير البطيء
- التغير السريع
- التغير المخطط

(٢٢) تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التغير بـ :

- تحديد المشاكل الحقيقية
- تشخيص الوضع الحالي
- اختيار الإستراتيجية الملائمة
- تخطيط برامج التغير

(٢٣) تتمثل المرحلة الثالثة من مراحل عملية التغير بـ :

- اختيار الاستراتيجية الملائمة
- تنفيذ التغير
- تحديد المشاكل الحقيقية
- تخطيط برامج التغير

(٢٤) تتمثل المرحلة الرابعة من مراحل عملية التغير بـ :

- اختيار الإستراتيجية الملائمة
- تنفيذ التغير
- تخطيط برنامج التغير
- تحديد المشاكل الحقيقية

(٢٥) تتمثل المرحلة الخامسة من مراحل عملية التغير بـ :

- التعامل مع مقاومة التغير
- تنفيذ التغير
- اختيار الإستراتيجية الملائمة
- المتابعة والتقييم

(٢٦) من أسباب مقاومة التغير:

- الخوف من الفشل
- سوء فهم مبررات التغير
- ضغوطات الجماعة
- جميع ما ذكر صحيح

- (٢٧) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي:
- يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة
  - يعتبر الأسلوب الديمقراطي في الإدارة أكثر ملائمة من الدكتاتوري في ظل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
  - تنتظر ثقافة الجودة للخطأ على أنه فرصة للتطور
  - يتطلب التنفيذ الناجح لإدارة الجودة الشاملة تحقيق تحسينات هامشية تدريجية في معايير الأداء الأساسية

- (٢٨) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغير في ظل إدارة الجودة الشاملة، وهي:
- يتناسب الهيكل التنظيمي الطويل Tall مع إدارة الجودة الشاملة
  - 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

- (٢٩) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغير 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
  - يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح Flat مع إدارة الجودة الشاملة

(٣٠) من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغير في المنظمات

- ارتفاع معدل دوران العمل
- التطورات التكنولوجية
- إصدار قوانين جديدة
- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية

(٣١) من أمثلة القوى الداخلية المحركة للتغير في المنظمات:

- إصدار قوانين جديدة
- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية
- ارتفاع معدلات دوران العمل
- التطورات التكنولوجية

(٣٢) من أمثلة القوى الخارجية المحركة للتغير في المنظمات:

- تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية
- تحقيق خسائر فادحة في المنظمة
- انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين
- ارتفاع معدلات الدوران

(٣٣) واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغير:

- شرح فوائد التغير التي يمكن أن تجنيها المنظمة
- إبعاد القوى المعوقة للتغير
- استخدام التهديد بالعقاب في نهاية الأمر
- دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغير

- (٣٤) واحدة من التالي ليست من الأساليب التي تلجأ لها الإدارة للحد من مقاومة التغيير
- استخدام التهديد ب العقاب في نهاية الأمر
  - عدم إشراك القوى المعوقة للتغيير
  - شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة
  - دعم وتأييد القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير

- (٣٥) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مجالات التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي
- لا يتناسب الهيكل التنظيمي المسطح مع إدارة الجودة الشاملة
  - 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 بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

### المحاضرة رقم ٣

- (٣٦) واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:
- عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في السؤال
  - استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة
  - مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل
  - أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان
- (٣٧) من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صيغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:
- التركيز على الأسئلة الإيجابية التي توحى للعميل بإجابة محددة
  - عدم تضمين أكثر من معلومة في سؤال واحد
  - أن لا تكون الأسئلة محددة
  - عدم مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل
- (٣٨) من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء:
- تجنب استخدام الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة
  - تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد
  - التركيز على الأسئلة الطويلة
  - أ + ب

- (٣٩) يتمثل الجزء الخامس الذي يمثل أرضية البيت ضمن بيت الجودة هيكل المصفوفة QFD بـ
- مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل
  - ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية
  - أولويات متطلبات العميل
  - تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع

- (٤٠) يتمثل الجزء السادس الذي يمثل سقف البيت ضمن بيت الجودة / هيكل المصفوفة QFD بـ
- تحديد المبادلات فيما يتعلق بمتطلبات التصنيع
  - أولويات متطلبات العميل
  - مصفوفة التخطيط وفقاً لمتطلبات العميل
  - ترتيب قائمة متطلبات التصنيع حسب الأولوية

(٤١) إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء **Cano Model** والتي يتوقع وجودها في المنتج، وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها، كما وأن وجودها لن يزيد من مستوى رضا العميل، وهي:

- متطلبات الإنجاز
- متطلبات الأداء
- المتطلبات الأساسية
- المتطلبات الجاذبة

(٤٢) إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء **Cano Model** والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من قبل العميل، كما وأن عدم الوفاء بها لن يشعر العميل بعدم الرضا:

- متطلبات الإنجاز
- المتطلبات الجاذبة
- متطلبات الأداء
- المتطلبات الأساسية

(٤٣) إحدى متطلبات المنتج ضمن نموذج كانو لرضا العملاء **Cano Model** التي يتوقع وجودها في المنتج وبالتالي لا حاجة للتعبير عنها من قبل العميل والتي لن يزيد وجودها من مستوى رضا العميل:

- متطلبات الأداء
- المتطلبات الأساسية
- المتطلبات الجاذبة
- متطلبات الإنجاز

(٤٤) تتصف المتطلبات الجاذبة ضمن نموذج كانو لرضا العملاء بكونها:

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

(٤٥) جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحدة خاطئة، وهي:

- تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق إستخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل
- إذا كان أداء المنتج يساوي توقعات العميل يكون العميل راضي
- يتصف "العميل الحليم" بالإهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعذار
- إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

(٤٦) جميع العبارات التالية صحيحة حول رضا العميل ومعالجة شكواه عدا واحدة خاطئة وهي:

- تتمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء بإتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
- يتصف "العميل الموضوعي" بالإهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعذار
- إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- إن عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من الرضا

(٤٧) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول رضا العميل ومعالجة شكواه وهي:

- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات المستخدم الأخير للمنتج
- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- تمثل المرحلة الثالثة لمعالجة شكاوي العملاء بإجراء التحقيقات والاستفسارات الضرورية لبيان مدى جدية الشكوى
- تصف العميل الموضوعي بالإهتمام بالنتائج وحل المشكلة ولا تهمة الأعذار

(٤٨) جميع العبارات التالية صحيحة حول الإستماع لصوت العميل لتحقيق رضاه عدا واحدة خاطئة:

- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية
- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات متخذ القرار الشرائي
- إذا كان أداء المنتج أكبر من توقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد
- تعتبر الإستبانات من أكثر الطرق استخداما ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل

(٤٩) من فوائد انتشار وظيفة الجودة QFD

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

(٥٠) من فوائد انتشار وظيفة الجودة QFD

- تخفيض تكلفة مابعد البيع
- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج
- إضعاف توجه العاملين نحو المنظمة
- انخفاض الحصة السوقية للمنظمة

(٥١) من فوائد انتشار وظيفة الجودة QFD

- توفير الوقت المخصص لتطوير المنتج
- تعميق توجه العاملين نحو المنظمة
- تخفيض تكلفة خدمة مابعد البيع
- جميع ما ذكر

## المحاضرة رقم ٤

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

- قيادة الفريق
- القيادة المعتدلة
- القيادة المتسلطة
- القيادة الإجتماعية

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

- القيادة المعتدلة
- القيادة المثالية
- القيادة الإجتماعية
- القيادة الضعيفة



(٥٤) يمثل الإحداثي (٩.٩) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون نمط:

- القيادة النشطة
- القيادة الإجتماعية
- قيادة الفريق
- القيادة المعتدلة

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

- القيادة المعتدلة
- قيادة الفريق
- القيادة الإجتماعية
- القيادة المتسلطة

(٥٦) من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها
- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين
- اقتناع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسيين
- عدم وجود وصف وظيفي دقيق للوظائف

(٥٧) من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها
- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين
- اتجاهات المرؤوسين وميولهم
- وضوح مهام العمل وواجباته

(٥٨) واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة:

- تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects
- تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب
- ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة
- عدم التوسع في تشكيل فرق العمل

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

- التوسع في تشكيل فرق العمل
- الحفاظ على الطريق القديمة للإشراف
- البعد عن فلسفة العيوب الصفرية
- التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر

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

- التزام التخطيط قصير الأجل إزاء التحسين المستمر
- البعد عن فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects
- عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده
- الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

(٦١) واحدة من التالي ليست من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة وهي

- التوسع في تشكيل فرق العمل
- تبني فلسفة العيوب الصفرية Zero-Defects
- الثبات وعدم التغيير في الطرق المتبعة للإشراف والتدريب
- التزام طويل الأجل إزاء التحسين المستمر

(٦٢) من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية
- إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي
- التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط
- تشجيع التنافس بدلا من التعاون

(٦٣) من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- اختيار الموردين على أساس السعر الأقل
- التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط
- إعطاء الأولوية لأحتياجات العميل الخارجي دون الداخلي
- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية

(٦٤) ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- التأكيد على الوقاية بدلا من العلاج
- التأكيد على التطوير بدلا من إجراء الصيانة فقط
- إختيار المورد على أساس السعر
- اثبات الالتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

(٦٥) ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة

- النظر للمشاكل على أنها فرص للتعلم
- عدم اختيار المورد على أساس السعر الأقل
- التأكيد على العلاج بدلا من الوقاية
- تأسيس فرق العمل على مستوى الإدارة الإشرافية

## المحاضرة رقم ٥

(٦٦) إحدى عمليات الإدارة الإستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله المنظمة بمعنى مبرر المنظموا واستمرارها في تقديم منتجاتها هي:

- رسالة المنظمة
- تحليل البيئة
- الرؤيا القيادية
- تحديد الأهداف الرئيسية

- (٦٧) إحدى عمليات الإدارة الإستراتيجية التي يتم بها توضيح الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله، بمعنى مبرر وجود المنظمة وأستمرارها في تقديم منتجاتها، هي:
- تحديد الإستراتيجيات المناسبة
  - تحليل البيئة
  - الرؤيا القيادية
  - رسالة المنظمة

- (٦٨) إحدى الإستراتيجيات الرئيسة على مستوى المنظمة والتي تقوم على التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة للعميل، هي:
- إستراتيجية قيادة التكلفة
  - إستراتيجية التمييز
  - إستراتيجية التركيز
  - إستراتيجية الهجومية

- (٦٩) إحدى الإستراتيجيات التي تتبناها المنظمة للوصول إلى أهدافها، والتي تتبعها في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق
- الإستراتيجيات الدفاعية
  - الإستراتيجيات الهجومية
  - إستراتيجيات قيادة التكلفة
  - إستراتيجيات الاستقرار

- (٧٠) إحدى الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة مثل التدريب وإعادة بناء الهيكل التنظيمي هي:
- إستراتيجيات الاستقرار
  - الإستراتيجيات الهجومية
  - إستراتيجيات قيادة التكلفة
  - إستراتيجيات الدفاعية

- (٧١) إحدى الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى أهدافها، والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فرع جديد والابتكارات وتقديم المنتجات الجديدة:
- إستراتيجيات قيادة التكلفة
  - الإستراتيجيات الدفاعية
  - إستراتيجيات القرار
  - الإستراتيجيات الهجومية

- (٧٢) أحد أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تستلزم وجود سياسات مكتوبة للجودة لتحقيق توزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة ناهيك عن تمكين العاملين هي:
- الضبط الإحصائي للجودة
  - تولي الإدارة العليا ضبط الجودة
  - تدريب الجودة المكثف
  - التركيز على العملاء

(٧٣) 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:

- التركيز على العملاء
- تدريب الجودة المكثف
- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة
- تحسين الجودة

(٧٤) أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة والتي تستلزم القيام بتمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة ناهيك عن إيجاد سياسات مكتوبة للجودة هي:

- الضبط الإحصائي للجودة
- تدريب الجودة المكثف
- التركيز على العملاء
- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

(٧٥) إحدى أهم الاستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تستلزم وجود سياسات مكتوبة للجودة، وتوزيع المسؤوليات حول أنشطة الجودة، ناهيك عن تمكين العاملين لتحقيق أهداف الجودة هي

- تدريب الجودة المكثف
- التركيز على العملاء
- تولي الإدارة العليا ضبط الجودة
- الضبط الأحصائي للجودة

(٧٦) تختص العملية الرابعة للإدارة الإستراتيجية بـ

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

(٧٧) تختص العملية الخامسة للإدارة الإستراتيجية بـ :

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

(٧٨) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين إستراتيجية الجودة وإستراتيجية المنظمة  
- ليس من الضروري إبلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

- من الضروري أن تكون إستراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها
- ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد إستراتيجية الجودة
- تحدد المنظمة إستراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها

- (٧٩) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة
- تحديد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن إطار الإستراتيجية العامة لها
  - تشمل الرقابة على الجودة التأكد من جودة المنتج أثناء الإستخدام الفعلي من قبل العميل
  - ضرورة ابلاغ الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج
  - ليس من الضروري أن تكون استراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات داخل المنظمة وخارجها

- (٨٠) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين استراتيجية الجودة واستراتيجية المنظمة:
- لا تمتد الرقابة على الجودة للتأكد من جودة المنتج أثناء الاستخدام الفعلي من قبل العميل
  - ينبغي مراعاة تكنولوجيا الانتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد استراتيجية الجودة
  - ضرورة ابلاغ الاطراف المشتركة في العملية الانتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة
  - تحدد المنظمة استراتيجية الجودة ضمن اطار الاستراتيجية العامة لها

## المحاضرة رقم ٦

- (٨١) "الميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء العميل وإسعاده" مفهوم يشير إلى:
- الحافز
  - الدافع
  - الحاجة
  - الرغبة

- (٨٢) ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات منها:
- 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

- (٨٣) جميع مايلي من العوامل الهامة التي يعتمد عليها نجاح تمكين العاملين عدا واحدة، وهي:
- موضوعية تقييم الأداء
  - تجنب المروسيين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
  - فعالية التغذية العكسية في المنظمة
  - مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤسين

- (٨٤) تتمثل المرحلة الثانية من مراحل عملية التدريب في الجودة:
- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
  - تأسيس المنظمة التدريبية
  - تصميم البرنامج التدريبي
  - تحديد الاحتياجات التدريبية

- (٨٥) من الإعتبارات التي يجب مراعاتها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة:
- توقيت دفع الحوافز المادية
  - تجنب منح الحوافز لمستحقيها أمام العاملين
  - استخدام الحوافز المادية بشكل أكبر مع الحوافز المعنوية
  - أ + ب

(٨٦) يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة، منها:

- وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء
- الحد من التغذية العكسية للاتصال داخل المنظمة
- عدم الاعتماد على ربط الأداء بالحوافز
- جميع ما ذكر

(٨٧) إحدى مراحل عملية التدريب في الجودة والتي يتم فيها تحديد أهداف التدريب وموضوعاته، فضلاً عن توفير مستلزمات البرنامج التدريبي، هي مرحلة:

- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
- تحديد الاحتياجات التدريبية
- تصميم البرنامج التدريبي
- تأسيس المنظمة التدريبية

(٨٨) تتمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية بـ :

- الحاجات الفسيولوجية
- حاجات التقدير والاحترام
- الحاجات الاجتماعية
- حاجات الأمان

(٨٩) تتمثل الحاجة الرابعة وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية بـ :

- الحاجات الاجتماعية
- حاجات الأمان
- حاجات الاحترام والتقدير
- الحاجات الفسيولوجية

(٩٠) 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
- أ + ب

(٩١) من العوامل التي يعتمد نجاح تمكين العاملين في المنظمة:

- الحد من التغذية العكسية داخل المنظمة
- وجود نظام عادل للتعيين
- تجنب تدريب المسؤولين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
- جميع ما ذكر

(٩٢) من الاعتبارات التي ينبغي توفرها في الحوافز المادية ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة:

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

(٩٣) يعتمد نجاح تمكين العاملين على عدة عوامل هامة منها:

- تجنب تدريب المرؤوسين على تحمل مسؤولية القيام بالأعمال الموكلة إليهم
- عدم وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء
- الحد من التغذية العكسية للاتصال في المنظمة
- مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين

(٩٤) يتم تصميم البرنامج التدريبي بما يحويه من أهداف وموضوعات ضمن مراحل عملية التدريب في الجودة في المرحلة:

- الثانية
- الثالثة
- الرابعة
- الخامسة

(٩٥) يتم التحضير للبرنامج التدريبي وتجهيز المادة التدريبية ضمن عملية التدريب في الجودة في المرحلة:

- الثانية
- الثالثة
- الرابعة
- الخامسة

## المحاضرة رقم ٧

(٩٦) من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين)

- حجم المورد
- المصالح المتبادلة
- عدد الموردين
- جميع ما ذكر صحيح

(٩٧) من العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء (الموردين)

- المصالح المشتركة
- القوانين
- حجم المورد
- جميع ما ذكر

(٩٨) من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد

- مشاركة المورد في التنبؤ بالمبيعات
- تكوين فرق عمل مشتركة بين المنظمة والمورد لحل مشكلات الجودة، وصعوبات تنفيذ التصميم
- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة
- جميع ما ذكر

**(٩٩) من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد:**

- مساهمة المورد في عملية تصميم المنتج
- مشاركة المورد في مراقبة العمليات أثناء كافة مراحل الإنتاج
- مشاركة موظفي المورد في حضور الدورات التدريبية المتعلقة بالجودة وحل مشكلاتها
- جميع ما ذكر

**(١٠٠) إحدى العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء، والتي لا تؤخذ بعين الاعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة، وهي:**

- المصالح المتبادلة
- المركز المالي للمورد
- العلاقات الشخصية
- طبيعة الخدمات المقدمة

**(١٠١) إحدى العوامل التي تؤثر في اختيار مصادر الشراء، ولا تؤخذ بعين الاعتبار في ظل إدارة الجودة الشاملة هي**

- المصالح المتبادلة
- المركز المالي للمورد
- طبيعة الخدمات المقدمة
- العلاقات الشخصية

**(١٠٢) أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT**

- يستغرق وصول المواد وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر
- زيادة المساحات المخزنية
- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- تدفق المواد بدون صفوف الانتظار

**(١٠٣) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT**

- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر
- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- زيادة المساحات المخزنية
- شراء كميات أكبر بسعر أقل بغض النظر عن المسافة

**(١٠٤) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT**

- شراء كميات كبيرة وبأسعار أقل
- زيادة المساحات المخزنية
- تقليل المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر

**(١٠٥) من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام الشراء في التوقيت المطلوب JIT**

- زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات
- يستغرق وصول الشحنات وقت طويل نسبياً بغية الدقة الأكبر
- شراء كميات قليلة وبتعدد شحنات أكبر
- زيادة المساحات المخزنية



- (١٠٦) واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب  
JIT حتى يتصف بالفعالية وهي
- الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد
  - التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة
  - بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد
  - التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد

- (١٠٧) واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب  
JIT حتى يتصف بالفعالية، وهي:
- بعد مكان مخازن المورد من مصانع المورد
  - التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
  - التأكيد على جودة المواد المسلمة إلى المنظمة
  - الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد

- (١٠٨) واحدة من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام الشراء في التوقيت المطلوب  
JIT حتى يتصف بالفعالية، وهي
- التأكيد على جودة المواد المسلمة للمنظمة
  - الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد
  - التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد
  - بعد مكان مخازن المورد من مصنع المورد

## المحاضرة رقم ٨

- (١٠٩) من أمثلة تكاليف الفشل الداخلية ضمن تكاليف الجودة:
- التدريب
  - المردودات
  - إعادة الفحص
  - التدقيق الداخلي

- (١١٠) جميع العبارات صحيحة حول التكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة، وهي:
- أشار جوزيف جوران بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
  - يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
  - يشير مفهوم الجودة السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحدة منتجة
  - تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

- (١١١) واحدة من التالي لا تنطبق على خسارة الجودة لجينينش تاجوتشي Taguchi eniehia G
- تركيز دالة تاجوتشي على أن يكون الإنتاج مطابقا للوزن مثالي
  - تشير دالة تاجوتشي لكون الخسارة تقل كدالة تربيعية كلما كان الإنتاج أبعد عن الوزن المثالي
  - 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

**(١١٢) من أمثلة تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:**

- فحص العمليات
- إعادة العمل
- الكفالة
- التدريب

**(١١٣) جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة، وهي:**

- يشير مفهوم الحيويد السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيبا في كل مليون وحدة منتجة
- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر

**(١١٤) واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Taguchi Genichi**

- اهتم تاجوتشي بالبيئة الداخلية، وقياس جودة المنتج من وجهة نظر الموظفين
- تشير دالة تاجوتشي لكون الجودة تؤعلى 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

**(١١٥) من أمثلة تكاليف الوقاية ضمن تكاليف الجودة:**

- التدريب
- شكاوي العملاء
- المردودات
- إعادة العمل

**(١١٦) جميع العبارات التالية صحيحة حول تكاليف الجودة عدا واحدة خاطئة وهي:**

- يركز المدخل التقليدي ضمن تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية
- أشار فيليب كروسبي Crosby Philip بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- تقود طاقة الآلات الزائدة عن الحاجة إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)
- يشير مفهوم الحيويد السداسي Sigma Six إلى وجود أقل من 3.4 عيباً في كل مليون وحدة منتجة

**(١١٧) 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

**(١١٨) واحدة من التالي لا تنطبق على دالة خسارة الجودة لجينيتش تاجوتشي Taguchi Genichi**

- 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 من الوزن المثالي
- تشير دالة تاجوتشي إلى أن زيادة حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تحسين الجودة
- اهتم تاجوتشي بالبيئة الخارجية وقياس جودة المنتج من وجهة نظر العملاء

(١١٩) إحدى تكاليف الفشل الداخلية والتي تشير للتكاليف المتعلقة بالمواد والعمالة والمصاريف الأخرى التي تدفع في سبيل إصلاح المنتجات المعيبة

- إعادة العمل
- إعداد الفحص
- تحليل الفشل
- العادم / الخردة

(١٢٠) إحدى تكاليف الفشل الخارجية ضمن تكاليف الجودة:

- التدريب
- المردودات
- فحص العمليات
- العادم / الخردة

(١٢١) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي:

- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر
- أشار فيليب كروسبي بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

(١٢٢) 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

(١٢٣) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول تكاليف الجودة وهي:

- تشير النظرة التقليدية للجودة لكون الجودة الأعلى تعني تكلفة أكبر
- أشار فيليب كروسبي بأن الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح
- يركز المدخل الحديث ضمن تكاليف الجودة على تكلفة العادم وإعادة العمل
- يقود تقطع جداول الإنتاج إلى تكلفة جودة غير ظاهرة (مستترة)

(١٢٤) 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

## المحاضرة رقم ٩

(١٢٥) تتمثل المرحل الثانية لعملية المقارنة المرجعية بـ :

- تكوين فريق العمل
- جمع المعلومات الضرورية ودراساتها وتحليلها
- إقرار نطاق المقارنة
- اختبار موضوع المقارنة

(١٢٦) "التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها" مفهوم لإحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر، وهي:

- تحديد النطاق
- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- تحليل العمليات الحالية
- تحديد الفرص

(١٢٧) "تعديل الطريقة الحالية أو دمج مجموعة من العمليات معاً" خطوات للتحسين تدرج تحت إحدى مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر وهي

- تحديد النطاق
- تحليل العمليات الحالية
- استطلاع للتغيرات أو للتحقق منها
- وضع تصور للعمليات المستقبلية

(١٢٨) تتمثل المرحلة الثالثة ضمن الطريقة العلمية للتحسين المستمر بـ :

- وضع تصور للعمليات المستقبلية
- تحليل العمليات الحالية
- تحديد النطاق
- تنفيذ التغيير

(١٢٩) إحدى مكونات ثلاثية جوران التي تتعلق باختيار ومقارنة نتائج الاختيارات بالمتطلبات الأساسية للعلاء هي:

- التحسين
- رقابة الجودة
- التخطيط
- إحصاء

(١٣٠) إحدى مكونات ثلاثية جوران التي تهدف للوصول إلى مستويات أداء أعلى وتتضمن إنشاء فرق عمل وتزويدها بالموارد اللازمة لأعمالها هي:

- التخطيط
- التحسين
- رقابة الجودة
- الفحص

- (١٣١) إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن Method Kaizen والتي تهدف لسهولة استرجاع واستخدام الأشياء بدون إضاعة وقت، هي:
- الإنضباط الذاتي
  - الفرز
  - الترتيب المنهجي
  - التعقيم الشامل

- (١٣٢) إحدى مراحل خطة الخطوات الخمس ضمن طريقة كايزن والتي تقوم على وضع الأشياء في أماكنها وحسب تسلسلها بحيث تصبح قابلة للاسترجاع والاستخدام دون إضاعة وقت هي:
- الفرز
  - الترتيب المنهجي
  - الإنضباط الذاتي
  - تنظيف مكان العمل

- (١٣٣) تبدأ عملية إجراء المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر بـ :
- تكوين فريق عمل لإداء المهمة
  - جمع المعلومات الضرورية ودراساتها وتحليلها
  - اختيار موضوع المقارنة
  - إقرار نطاق المقارنة

- (١٣٤) تتمثل المرحلة الثالثة لعملية المقارنة المرجعية بإعتبارها أحد الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر
- تكوين فريق عمل لأداء المهمة
  - جمع المعلومات الضرورية ودراساتها وتحليلها
  - إقرار نطاق المقارنة
  - إقرار نقاط الضعف والقوة لدى المنظمات الأخرى الداخلة ضمن نطاق المقارنة

## المحاضرة رقم ١٠

- (١٣٥) واحدة من التالي ليست من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة، وهي:
- وجود نظام للقياس
  - وجود نظام للاتصالات
  - التركيز على العمل الفردي
  - اقتناع الإدارة العليا

- (١٣٦) إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة الذي يتصف بحدثة عهد المنظمات في مجال تحسينات الجودة (٣) سنوات فأقل:
- مستوى مستخدمو الأدوات
  - مستوى منفذو التحسينات
  - مستوى المترددون
  - مستوى غير الملزمون

(١٣٧) 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:

- المستوى العالمي

- مستوى مستخدموا الأدوات
- مستوى منفذو التحسينات
- مستوى رابحوا الجوائز

(١٣٨) إحدى 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

- مستوى منفذو التحسينات
- مستوى مستخدموا الأدوات
- مستوى المترددون
- مستوى رابحوا الجوائز

(١٣٩) إحدى مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة والذي تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥ - ٨) سنوات من ممارسة عملية تحسين الجودة حيث تهتم بتغيير الثقافة على المدى الطويل هو:

- المستوى العالمي
- مستوى مستخدموا الأدوات
- مستوى رابحوا الجوائز
- مستوى منفذو التحسينات

(١٤٠) من أهم النشاطات التي تتضمنها مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- صياغة الرؤيا القيادية
- وضع الأهداف الإستراتيجية
- تحليل البيئة الداخلية والخارجية
- إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة

(١٤١) تتضمن مرحلة التخطيط ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات، منها:

- تشكيل مجلس الجودة
- صياغة الرؤيا القيادية
- بناء فرق العمل ومنحها الصلاحيات اللازمة
- إيجاد ثقافة تؤيد وتعزز مفهوم الجودة

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

- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة
- إحداث عدد من التغييرات الناجحة في المنظمة
- اتباع أسلوب الفحص الشامل للمواد والمنتجات

(١٤٣) من خصائص المنظمات ضمن مستوى "منفذو التحسينات" لتبني إدارة الجودة الشاملة:

- وجود اهتمام لدى كافة العاملين بتحسين الجودة
- فرق عمل صورية، وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة
- نركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط

(١٤٤) من خصائص المنظمات ضمن "مستوى المترددون" تتبنى إدارة الجودة الشاملة:

- فرق عمل صورية وانتشار ثقافة اللوم بين الدوائر
- إثارة دافعية العاملين من خلال التهديد بالعقاب
- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين المستمر

(١٤٥) من أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة:

- إبعاد تدخل الإدارة العليا
- التركيز على العميل
- التركيز على العمل الفردي
- أ + ب

(١٤٦) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وهي:

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة
- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- يتم الاستغناء عن الرقابة اللاحقة بالرقابة المرحلية أثناء مرحلة الرقابة والتقويم عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- تحتاج عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوقت طويل بغية استكمال مراحل التطبيق

(١٤٧) تتضمن مرحلة الإعداد ضمن مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة القيام بعدة نشاطات منها:

- اختيار مدير الجودة
- وضع رسالة المنظمة
- دراسة توقعات العملاء ومتطلباتهم
- بناء فرق عمل ومنحها الصلاحيات اللازمة

(١٤٨) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:

- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق الجودة الشاملة
- تستدعي الإدارة المديرين والعملاء لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في مرحلة التنفيذ ضمن مراحل التطبيق

- تبني أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة بالإضافة للرقابة البعيدة في مرحلة الرقابة والتقويم

- تسعى المنظمة لنشر تجاربها ونجاحاتها في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق

(١٤٩) واحدة من التالي ليست من المتطلبات الأساسية من المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة وهي:

- وجود نظام للقياس
- اقتناع الإدارة العليا
- التركيز ع العمل الفردي
- التركيز ع العميل

(١٥٠) من أهم خصائص المنظمات ضمن "مستوى مستخدمو الأدوات" لتبني إدارة الجودة الشاملة

- اتباع أسلوب الفحص الشامل
- إجراء المقارنات المرجعية فيما يتعلق بأنشطة التحسين
- تركيز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات فقط
- اتباع سياسة منع الأخطاء والتشدد فيها بدرجة كبيرة

(١٥١) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة وهي:

- تتضمن مرحلة التنفيذ بناء فرق عمل ومنحها الصلاحيات اللازمة
- تبنى أنظمة الرقابة على أساس الرقابة المتزامنة، بالإضافة للرقابة البعدية في مرحلة الرقابة والتقويم
- تستدعي الإدارة المديرين والموردين لإطلاعهم على التغيير الإيجابي في المرحلة المتقدمة ضمن مراحل التطبيق
- تعتبر مرحلة التخطيط بمثابة حجر الأساس لعملية التغيير داخل المنظمة عند تطبيق إدارة الجودة الشاملة

## المحاضرة رقم ١١

(١٥٢) تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية يصعب اكتشافها ومقارنتها
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- لا يفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء إنتاج المنظمات الأخرى
- لا يخضع إنتاجها للعامل التقني

(١٥٣) تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- ينخفض إنتاجها من حيث جودة الأداء عن إنتاج المنظمات الأخرى
- إنتاجها لا يعتمد على مواصفات سرية
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام صغيرة متميزة
- لا تعرض منتجاتها في ظروف تنافسية قوية

(١٥٤) تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

- لا يتفوق إنتاجها من حيث جودة الأداء على إنتاج المنظمات الأخرى
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة
- لا تعتمد في إنتاجها على مواصفات سرية
- يخضع إنتاجها للعامل التقني

(١٥٥) بافتراض أن مخرجات إحدى المنظمات قد انخفضت من \$18000 إلى \$17400 وأن قيمة

المدخلات قد انخفضت من \$9600 إلى \$8600 فإن الإنتاجية ستصبح:

1.81 -

2.02 -

0.49 -

2.09 -



(١٥٦) بإفتراض أن مخرجات إحدى المنظمات زادت من \$14000 إلى \$17200 وأن قيمة المدخلات قد انخفضت من \$8600 إلى \$7400 فإن الإنتاجية:

0.43 -

2.32 -

2.00 -

1.63 -

(١٥٧) بإفتراض أن قيمة إحدى المنظمات قد انخفضت من \$7800 إلى \$6900 وأن المخرجات قد انخفضت من \$11200 إلى \$9800 فإن الإنتاجية:

1.25 -

1.62 -

0.7 -

1.42 -

(١٥٨) بإفتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد انخفضت من \$9400 إلى \$6800 وأن المخرجات قد زادت من \$14400 إلى \$16600 فإن الإنتاجية:

2.44 -

0.41 -

1.77 -

1.53 -

(١٥٩) "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:

- العلامات التجارية

- التدرج

- العينات

- المواصفات الخاصة

(١٦٠) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- الأسلوب الديمقراطي في في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات

- وجود انسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل

- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين

- وجود نظام فعال للتغذية الراجعة

(١٦١) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كون المنظمة تتصف بـ :

- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين وفرق العمل

- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

- توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

- جميع ما ذكر

**(١٦٢) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كون المنظمة تتصف بـ :**

- قبول التغيير لدى العاملين وعدم التخويف منه
- التأخر في إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها العاملين و فرق العمل
- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات
- عدم استعجال الفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة

**(١٦٣) من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة، كون المنظمة تتصف بـ :**

- توقع النتائج السريعة للفوائد التي يمكن أن تحققها المنظمة جراء تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في مجال الجودة
- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها الأفراد العاملين و فرق العمل
- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة وما يصاحبه من مرونة في تفويض الصلاحيات

**(١٦٤) تستخرج الكفاءة من خلال قسمة:**

- قيمة او كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة
- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة
- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة

**(١٦٥) يتم استخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة:**

- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة
- الموارد المخططة على الموارد المستخدمة
- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة

**(١٦٦) تستخرج الإنتاجية الفعلية من خلال قسمة:**

- المخرجات الفعلية على الموارد المستخدمة
- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة
- المدخلات الفعلية على المخرجات الفعلية
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة

**(١٦٧) تستخرج الفعالية من خلال قسمة:**

- الموارد المستخدمة على الموارد المخططة
- قيمة أو كمية المدخلات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات الفعلية
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة
- قيمة أو كمية المخرجات الفعلية على قيمة أو كمية المدخلات المتوقعة

**المحاضرة رقم ١٢**

**(١٦٨) واحدة من العبارات خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج:**

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

(١٦٩) 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:

- قائمة المراجعة
- شكل الانتشار
- خريطة السبب والأثر
- خريطة تدفق العمليات

(١٧٠) إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض طبيعة العلاقة والإرتباط بين متغيرين بغية تكوين فكرة أولية عن هذه العلاقة، والتي لا تكون كافية من ناحية إحصائية لمعرفة طبيعة وقوة تلك العلاقة، هي:

- شكل الانتشار
- خريطة السبب والأثر
- خريطة تدفق العمليات
- قائمة المراجعة

(١٧١) 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 وفقا لأهميتها النسبية هي:

- قائمة المراجعة
- شكل الانتشار
- خريطة تدفق العمليات
- خريطة المتابعة

(١٧٢) إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تستخدم لعرض البيانات ظاهرة يتم تتبعها لفترة معينة بحيث يمكن من خلالها التأكد من استمرارية ثبات القراءات للظاهرة والتعرف على الاختلافات وكذلك التنبؤ بالظاهرة هي:

- قائمة المراجعة
- شكل الانتشار
- خريطة تدفق العمليات
- خريطة المتابعة

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

- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى
- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولا والتي تصبح وكأنها ذيل السمكة
- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس
- الخطوط المتفرعة من الخطوط الفرعية تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة

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

- تعود هذه الخريطة إلى كاورو ايشيكوا Isihkawa Kaora
- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى
- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولا والتي تصبح وكأنها رأس السمكة
- تتمثل الأسباب الثانوية للمشكلة بالخطوط المتفرعة من الخط الرئيس

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

- الخطوط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الرئيسة للمشكلة
- تعود هذه الخريطة إلى كاورو إيشيكوا
- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً وكأنها رأس السمكة
- من غير الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى

(١٧٦) 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

(١٧٧) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج، وهي:

- يشير مصطلح الاختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية

#### الموضوعة

- تتصف الاختلافات العامة بإمكانية توقعها، ويكون العملية تحت السيطرة عند حدوث هذه الاختلافات
- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود اختلافات في الإنتاج

(١٧٨) جميع العبارات التالية صحيحة حول الاختلافات في الإنتاج عدا واحدة خاطئة وهي:

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

(١٧٩) واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الاختلافات في الإنتاج وهي:

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

#### الموضوعة

### المحاضرة رقم ١٣

(١٨٠) يشير  $R^-$  ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- الوسط الحسابي للمدى

- الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

- قيمة ثابتة

- المدى

(١٨١) يشير R - ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- قيمة ثابتة
- الوسط الحسابي للمدى
- الوسط الحسابي للعينة
- الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

(١٨٢) يشير A2 ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- نسبة الوحدات التالفة
- قيمة ثابتة
- الوسط الحسابي للعينة
- الوسط الحسابي لمتوسطات العينة

(١٨٣) يستخرج الحد الأدنى للرقابة (LCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق:

- قسمة مجموع القيم على عددها
- إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة
- طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

(١٨٤) يستخرج الحد الأدنى للرقابة (LCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق:

- طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- إضافة ثلاثة انحرافات معيارية على الوسط الحسابي للمجتمع
- إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة
- قسمة مجموع القيم على عددها

(١٨٥) يستخرج الحد الأعلى للرقابة (UCL) بصورة رياضية ضمن خرائط الرقابة عن طريق:

- إيجاد الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في العينة
- قسمة مجموع القيم على عددها
- طرح ثلاثة انحرافات معيارية من الوسط الحسابي للمجتمع
- إضافة ثلاثة انحرافات معيارية إلى الوسط الحسابي للمجتمع

## المحاضرة رقم ١٤

(١٨٦) من عناصر المجموعة الأولى (العناصر المساعدة) لنموذج التميز ضمن المعايير الرئيسية في الجائزة الأوروبية للجودة:

- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- النتائج المتعلقة بالأفراد
- السياسة والإستراتيجية
- نتائج الأداء الرئيسة

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

- السياسات
- تطورات المواد البشرية
- تأكيد الجودة
- التعليم والنشر

(١٨٨) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧ بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية، والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بموضوع الجودة والتميز في العمل

- جائزة التميز الوطنية للجودة
- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة
- الجائزة الأوروبية للجودة
- جائزة ديمنج

(١٨٩) 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:

- الجائزة الأوروبية للجودة

- جائزة ديمينج

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

- جائزة التميز الوطنية للجودة

(١٩٠) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجا للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسية مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما (عناصر المساعدة والنتائج) وهي:

- الجائزة الأوروبية للجودة

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

- جائزة التميز الوطنية للجودة

- جائزة ديمينج

(١٩١) إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تشمل نموذجا للتميز يحوي على تسعة معايير رئيسية مصنفة في مجموعتين رئيسيتين هما (عناصر المساعدة والنتائج) وهي:

- جائزة التميز الوطنية

- جائزة ديمينج

- الجائزة الأوروبية للجودة

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة

(١٩٢) تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية المحدودة بـ :

- ترشيح المنظمات للمرحلة القادمة

- إرسال تقارير كتنغذية عكسية إلى المنظمات المشاركة بالجائزة

- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

- الإختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

(١٩٣) يتم إجراء "المراجعة المستقلة على أساس فردي" ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة في المرحلة:

- الأولى

- الثانية

- الثالثة

- الرابعة

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

- نتائج الأداء الرئيسية

- الشراكة والموارد

- السياسة والإستراتيجية

- العمليات

(١٩٥) تمثل المرحلة الثانية ضمن مراحل جائزة مالكوم بالدريج الوطنية بمرحلة:

- المراجعة المستقلة على أساس فردي

- المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة

- استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة

- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

(١٩٦) تنتهي المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة بـ :

- إرسال التقارير كتغذية عكسية للمنظمات المشاركة للجوائز

- الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة

- إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

- المراجعة المستقلة على أساس فردي



(١٩٧) واحدة من التالي ليست من الأهداف المشتركة لجوائز إدارة الجودة الشاملة وهي:

- تشجيع التقييم الذاتي للمنظمات
- زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز
- التشجيع على عدم تبادل المعلومات حول استراتيجيات نشر ثقافة الجودة في المنظمات
- زيادة الوعي حول دور إدارة الجودة الشاملة في تدعيم الميزة التنافسية للمنظمات