

٢٦- تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها:

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

٢٧- يتم إستخراج الكفاءة كأحد مؤشرات الإنتاجية من خلال قسمة:

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

٢٨- بإفتراض أن قيمة مدخلات إحدى المنظمات قد أنخفضت (غير واضح) قد إنخفضت من ١٨٠٠٠ إلى

١٧٤٠٠ فإن الإنتاجية ستصبح:

- ٢,٠٢

- ١,٨١

- ٢,٠٩

- ٢,٠٤

٢٩- من معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- سرعة إيصال المعلومات عن الإنجازات التي يحققها الأفراد العاملين وفرق العمل
- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين
- وجود إنسجام وتناغم بين أعضاء فريق العمل
- الأسلوب الديمقراطي في الإدارة الذي يصاحبه مرونة في تفويض الصلاحيات

٣٠- واحدة من العبارات التالية خاطئة حول الإختلافات في الإنتاج وهي:

- لا تستطيع المنظمة إنتاج كل منتجاتها بنفس المستوى من الدقة على طول الزمن
- يعتبر إختلاف طرق القياس أحد المصادر التي يمكن أن تؤدي لوجود إختلافات في الإنتاج
- يشير مصطلح الإختلافات الإحصائية للفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية.
- تتصف الإختلافات العامة بإمكانية توقعها ويكون العملية تحت السيطرة عند حدون هذه الإختلافات.

٣١- إحدى أدوات الضبط الإحصائي للجودة التي تمكن المسؤولين من تنظيم المعلومات حول الأخطاء في المنتجات وأسبابها والربط بين نوع الخطأ وتكرار حدوث وكذلك ترتيب المشكلات وفقاً لأهميتها النسبية هي:

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

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

- يتم تحديد الأثر أو المشكلة أولاً والتي تصيح وكأنها رأس السمكة
- من الممكن أن يتفرع عن الأسباب الثانوية تفرعات أخرى
- تعود هذه الخريطة إلى كاورو إيشكاوا
- الخطط المتفرعة من الخط الرئيس تمثل الأسباب الثانوية للمشكلة

٣٣- يشير X ضمن خريطة الرقابة على المتوسطات إلى:

- الوسط الحسابي لمتوسطات العينات
- الوسط الحسابي للعينة
- الوسط الحسابي للمدى
- الوسط الحسابي للوحدات التالفة

٣٤- إحدى جوائز إدارة الجودة الشاملة التي تأسست في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧م بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية والتي تهدف لتشجيع الإهتمام بوضع الجودة والتميز في العمل هي:

- جائزة مالكون بالدريج الوطنية للجودة
- جائزة ديمينج
- جائزة التميز الوطنية للجودة
- الجائز الأوروبية للجودة

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

- النتائج المتعلقة بالأفراد
- السياسة والإستراتيجية
- النتائج المتعلقة بالمجتمع
- النتائج.... (غير واضح الكلام)

٣٦- درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العمل أحد تعريفات الجودة الذي يعود إلى:

- المواصفات الدولية ISO9000-2000
- جوزيف جوران
- كورن
- معهد المقاييس البريطاني

٣٧- أحد أبعاد الجودة الذي يشير للعمر التشغيلي المتوقع للمنتج هو:

- الإستجابة
- الصلاحية
- الأداء
- المطابقة

٣٨- أحد أبرز العملاء والباحثين في مجال إدارة الجودة الشاملة الذي جاء بفكرة عدم وجود أخطاء والعمل الصحيح من المرة الأولى، كما وأكد على أهمية الإدارة العليا في دعم الجودة هو:

- فيليب كروسبي
- جوزيف جوران
- إدوارد ديمينج
- كاورو إيشيكاوا

٣٩- إحدى مراحل تطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي توصف بكونها نظام أساسه .. (غير واضح) الأخطاء والقضاء على أسبابها منذ البداية والتي ينصب فيها التركيز على الجهود:

- ضبط الجودة
- حلقات الجودة
- الفحص
- تأكيد الجودة

٤٠- جميع ما يلي من مميزات إدارة الجودة الشاملة مقارنة بالتقليدية عدا وحدة:

- التركيز على المنتج والعمليات
- التركيز على جني الأرباح
- اندماج الموظفين
- مرونة السياسات والإجراءات

٤١- أحد أنواع التغيير الذي يمكن تنفيذه عندما يكون التغيير شاملاً كل المنظمة .. (غير واضح) عنيفة للتغيير المزمع إجراؤه هو:

- التغيير السريع
- التغيير العشوائي
- التغيير البطيء
- التغيير الجزئي

٤٢ - من أمثلة القوى الخارجية المحركة للتغير في المنظمات:

- إنخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين
- إرتفاع معدلات دوران العمل
- تزايد الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية
- تحقيق خسائر فادحة في المنظمة

٤٣ - واحدة من العبارات التالية خاطئة حو مجالات التغير في ظل إدارة الجودة الشاملة وهي:

- لا يتناسب الهيكل التنظيم الطويل TALL مع إدارة الجودة الشاملة
- لا ينبغي أن يتصف أسلوب الإدارة بالمرونة وزيادة مساحة الإستقلالية في ظل تطبيق إدارة الجودة
- يتطلب نظام إدارة الجودة الشامل تحقيق تحسينات جوهرية في معايير الأداء الأساسية
- ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشامل تغيير جذري في ثقافة المنظمة

٤٤ - العميل الذي يهتم بالنتائج وحل المشكلات، ولا تهمة الاعذار هو :

- العميل المستغل
- العميل دائم الشكوى
- العميل الموضوعي
- العميل الحليم (الصامت)

٤٥ - إحدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كانوا لرضا العملاء " والتي تمثل درجة أكبر في التأثير على

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

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

٤٦ - واحدة من التالي ليست من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة اسئلة الإستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء :

- أن تكون الأسئلة مختصرة قدر الإمكان
- عدم تضمين أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد
- استخدام الاسئلة الإيجابية التي توجي للعميل بإجابة محددة
- مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل

٤٧ - من فوائد إنتشار وظيفة الجودة (QFD) :

- زيادة الوقت المخصص لتطوير المنتج
- إنخفاض الحصة السوقية للمنظمة
- تخفيض تكلفة خدمة ما بعد البيع
- الحد من توجه العاملين نحو المنظمة

٤٨ - تتمثل المرحلة الرابعة ضمن إجراءات معالجة الشكوى بـ:

- الإتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى
- متابعة تنفيذ القرار المناسب لحل الشكوى
- إجراء التحقيقات والإستفسارات حول الشكوى
- إتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة

٤٩ - ليست من الخصائص التي نبغي توفرها في القيادة الناجحة:

- إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الداخلي والخارجي
- التأكيد على العلاج بدلاً من الوقاية
- النظر للمشاكل على أنها فرصة للتعلم
- إثبات الإلتزام نحو الجودة الشاملة كممارسة

٥٠- من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

- زيادة درجة الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين
- فلسفة القائد وقيمه
- وضوح مهام العمل وواجباته
- وجود إلتزام لدى الإدارة العليا بالشعارات التي ترفعها