

## اسئلة مراجعة لمادة إدارة الجودة

### المحاضرة ١

١. عرف جوران الجودة بأنها :
- أ- درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة
  - ب- مدى ملائمة المنتج للاستعمال
  - ج- مدى المطابقة مع المتطلبات
  - د- ناتج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة

٢. عرف كورن الجودة بأنها :
- أ- فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة
  - ب- مدى المطابقة مع المتطلبات
  - ج- أسلوب جديد للتفكير
  - د- ليس مما ذكر

٣. من ابعاد الجودة :
- أ- الاستجابة
  - ب- السمعة
  - ج- الصلاحية
  - د- جميع ما ذكر

٤. تتكون ثلاثية جوران من :
- أ- التخطيط الجيد
  - ب- تشجيع التعلم والتطوير الذاتي
  - ج- القضاء على الخوف
  - د- أ + ب

٥. من مهام مجلس الجودة :
- أ- وضع خطة التعليم والتدريب
  - ب- وجود نظام للحوافز التي تعزز اداء الفريق
  - ج- منح الفريق الاستقلالية في اعماله وقراراته

٦. من مزايا الاستعانة بمستشار خارجي :
- أ- الموضوعية
  - ب- الخبرة الجيده
  - ج- تجدد الآراء والمقترحات
  - د- جميع ما ذكر

## ٧. واحدة من العبارات التالية خاطئة :

- أ- يجتمع المجلس على الأقل مرة كل اسبوع وذلك بهدف مراجعة استراتيجيه الجودة ومناقشة مدى تقدم التنفيذ  
 ب- ابعاد الجودة ليست منفصله عن بعضها تماما ، اذا تتوفر في المنتج اكثر من بعد في نفس الوقت  
 ج- تعتبر ادارة الجودة الشاملة ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل  
 د- ليس مما ذكر

## ٨. احدى انواع فرق العمل ، وهي فرق تركز على حل المشكلات التشغيليه ولايتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات :

- أ- حلقات الجودة  
 ب- فرق تحسين الجودة  
 ج- فرق العمل المسيرة ذاتياً  
 د- فرق حل المشكلات

## ٩. عرف جوران J.M Juran الجودة بأنها :

- نتاج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة ، والذي بدوره يمكّن من تلبية حاجات العميل ورغباته  
مدى ملائمة المنتج للاستعمال  
 أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات  
 درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل

## ١٠. عرفت المواصفة الدولية ISO 9000:2000 الجودة بأنها :

- نتاج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة ، والذي بدوره يمكّن من تلبية حاجات العميل ورغباته  
مدى ملائمة المنتج للاستعمال  
 أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات  
درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل

## ١١. عرف فيجنبيوم A.V Feignbaum الجودة بأنها :

- نتاج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة ، والذي بدوره يمكّن من تلبية حاجات العميل ورغباته  
مدى ملائمة المنتج للاستعمال  
 أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات  
 درجة تلبية مجموعة الخصائص الموروثة في المنتج لمتطلبات العميل

## ١٢. إذا كان مستوى الخدمة المقدمة مساويا لمستوى الخدمة المتوقعة أو اكثر منها فان تلك الخدمة :

- لا تتمتع بالجودة المطلوبة  
تتمتع بالجودة  
 تتمتع بالجودة بشكل جزئي  
 لا تتمتع بالجودة بشكل تام

## ١٣. إذا كان مستوى الخدمة المقدمة فعلا اقل من مستوى الخدمة المتوقعة ، فان تلك الخدمة :

- لا تتمتع بالجودة المطلوبة  
تتمتع بالجودة  
 تتمتع بالجودة بشكل جزئي  
 لا تتمتع بالجودة بشكل تام

## ١٤. من أبعاد الجودة :

- الأداء والمظهر  
 الاستجابة والجمالية  
 الصلاحية والسمعة  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٥. من أبعاد الجودة ، الخدمات المقدمة مثل:

وضوح الألوان بالنسبة للصورة، أو السرعة بالنسبة للآلة  
التشطيبات النهائية الخارجية في مبنى ما  
حل المشكلات والاهتمام بالشكاوى ، بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح  
اللطف والحياسة في التعامل

## ١٦. من أبعاد الجودة ، الأداء مثل:

وضوح الألوان بالنسبة للصورة، أو السرعة بالنسبة للآلة  
التشطيبات النهائية الخارجية في مبنى ما  
حل المشكلات والاهتمام بالشكاوي ، بالإضافة إلى مدى سهولة التصحيح  
اللطف والحياسة في التعامل

١٧. " فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المنظمة التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع، وتحقيق أهداف المنظمة كذلك بأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير" ، تعريف إدارة الجودة الشاملة من قبل :

معهد المقاييس الأمريكي  
معهد المقاييس البريطاني  
معهد المقاييس للامم المتحدة  
معهد المقاييس الألماني

## ١٨. " أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات " تعريف إدارة الجودة الشاملة من قبل :

ادوارد ديمينج W. Edwards Deming  
جوزيف جوران Joseph Juran  
فيجنبيوم A.V Feignbaum  
كورن N. Chorn

## ١٩. مكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح ، فالجودة تعني :

مشاركة كافة موظفي المنظمة ، والتنسيق بينهم لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة  
تعزيز العلاقات مع الموردين  
تلبية متطلبات العميل وتوقعاته  
تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة الأنشطة المتعلقة بتطبيق الجودة ، ناهيك عن دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة

## ٢٠. مكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح ، فالشاملة تعني :

مشاركة كافة موظفي المنظمة ، والتنسيق بينهم لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة  
رفع درجة رضا العملاء  
تلبية متطلبات العميل وتوقعاته  
تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة الأنشطة المتعلقة بتطبيق الجودة ، ناهيك عن دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة

## ٢١. مكن تعريف إدارة الجودة الشاملة على أساس الكلمات التي يتكون منها المصطلح ، فالإدارة تعني :

مشاركة كافة موظفي المنظمة ، والتنسيق بينهم لحل مشاكل الجودة وإجراء التحسينات المستمرة  
فتح أسواق جديدة، وتعزيز الأسواق الحالية  
تلبية متطلبات العميل وتوقعاته  
تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة كافة الأنشطة المتعلقة بتطبيق الجودة ، ناهيك عن دعم نشاطات الجودة وتوفير الموارد اللازمة

٢٢. من أهم الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

زيادة تكلفة العمل نتيجة وجود أخطاء، وزيادة معدلات التالف  
القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى  
أخفاض معدل سرعة الاستجابة للتغيرات داخل المنظمة  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٣. ليس أدل على أهمية الجودة الشاملة من النجاح الذي حققته :

الشركات الأمريكية على حساب الشركات اليابانية  
الشركات اليابانية على حساب الشركات الأمريكية  
الشركات الأمريكية على حساب الشركات الأوروبية  
الشركات الأوروبية على حساب الشركات الأمريكية

٢٤. بدأ التركيز على مفهوم الجودة في :

أمريكا في القرن العشرين  
أمريكا في القرن التاسع عشر  
اليابان في القرن العشرين  
اليابان في القرن التاسع عشر

٢٥. إجمالاً فقد مر مفهوم إدارة الجودة الشاملة بأربع مراحل رئيسية ، وهي :

ضبط الجودة - تأكيد الجودة - الفحص - ادارة الجودة الشاملة  
تأكيد الجودة - الفحص - ضبط الجودة - ادارة الجودة الشاملة  
الفحص - تأكيد الجودة - ضبط الجودة - ادارة الجودة الشاملة  
الفحص - ضبط الجودة - تأكيد الجودة - ادارة الجودة الشاملة

٢٦. تركز هذه المرحلة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء :

ضبط الجودة  
تأكيد الجودة  
الفحص  
ادارة الجودة الشاملة

٢٧. تشمل كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن التأكد من أن تصميم المنتج مطابق للمواصفات المحددة :

ضبط الجودة  
تأكيد الجودة  
الفحص  
ادارة الجودة الشاملة

٢٨. انصب التركيز على مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعه بُغية تسليم المنتجات المطابقة للعميل :

ضبط الجودة  
تأكيد الجودة  
الفحص  
ادارة الجودة الشاملة

٢٩. من صفات إدارة الجودة الشاملة مقارنةً مع الإدارة التقليدية :

التركيز على المنتج والعمليات  
اندماج الموظفين  
التركيز على رضا العملاء  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٠. بُنيت فلسفة ادوارد ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الأربعة عشر، منها :

الاعتماد على الفحص الكلي  
تحديد أهداف رقمية للعاملين  
تعظيم جهود فرق العمل  
جميع مت ذكر أعلاه

٣١. أشار ديمينج بوجود سبعة عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها :

العوائق السبعة القاتلة للمنظمات  
الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات  
السموم السبعة القاتلة للمنظمات  
العقبات السبعة القاتلة للمنظمات

٣٢. أكد جوزيف جوران Joseph Juran على ضرورة حل المشكلات استناداً :

للأسلوب العملي  
للأسلوب العلمي  
للأسلوب التقليدي  
للأسلوب الآلي

٣٣. ربط جوزيف جوران Joseph Juran بين تحسين الجودة وكفاءة الإدارة من خلال ما يسمى بثلاثية جوران التي تتكون من :

التخطيط الجيد – والرقابة الفعالة على الجودة – وإجراء التحسينات المستمرة  
العمل الفردي - الرقابة اللصيقة - تصيد الأخطاء  
التحسين وقت الحاجة - مشاركة الموظفين - التركيز على المنتج  
النظرة إلى الموردين كمستغلين - التركيز على جني الأرباح - حفظ البيانات

٣٤. ركّز جوزيف جوران Joseph Juran على الدور الكبير للإدارة ..... لقيادة الجودة :

العليا  
الوسطى  
الدنيا  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٥. أول من نادى بفكرة العيوب الصفرية Zero Defects أي (عدم وجود أي خطأ جراء العمل الصحيح من المرة الأولى) :

جوزيف جوران Joseph Juran  
كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa  
فيليب كروسبي Philip Grosby  
ادوارد ديمينج W. Edwards Deming

٣٦. يعتبر الأب الروحي لحلقات الجودة Quality Circles :

جوزيف جوران Joseph Juran  
كاورو ايشيكواو Kaora Ishikawa  
فيليب كروسبي Philip Grosby  
ادوارد ديمينج W. Edwards Deming

٣٧. أكد فيليب كروسبي Philip Grosby على أهمية الإدارة ..... في دعم الجودة :

العليا  
الوسطى  
الدنيا  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٨. قسّم كروسبي Philip Grosby التكاليف إلى فئتين ، هما :

تكاليف عالية – تكاليف منخفضة  
تكاليف اساسية – تكاليف ثانوية  
تكاليف ثابتة – تكاليف متغيرة  
تكاليف مقبولة – تكاليف غير مقبولة

٣٩. من أهم العوامل التي تؤثر في اختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة :

توفر الإمكانيات المالية للمنظمة  
توفر الإمكانيات البشرية وخاصة في ظل ندرة المتخصصين في إدارة الجودة الشاملة في الدول النامية  
سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة  
جميع ما ذكر أعلاه

٤٠. يتخذ موقع جهاز إدارة الجودة الشاملة على الهيكل التنظيمي عدة أشكال ، وهي :

دائرة الجودة  
قسم الجودة  
عدم وجود وحدة إدارية للجودة  
جميع ما ذكر أعلاه

٤١. من أبرز مزايا الاستعانة بمستشار خارجي في الجودة :

الموضوعية  
تجديد الآراء والمقترحات  
الخبرة الجيدة  
جميع ما ذكر أعلاه

٤٢. من عيوب الاستعانة بمستشار خارجي في الجودة :

نظرة الارتياح من قبل موظفي المنظمة  
سهولة الحصول على المعلومات  
ارتفاع التكلفة  
جميع ما ذكر أعلاه

٤٣. يتكون مجلس الجودة من أعضاء في الإدارة :

العليا  
الوسطى  
الدنيا  
جميع ما ذكر أعلاه

٤٤ . مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشاركة :

مجموعة العمل  
طاقم العمل  
المشرفون  
فرق العمل

٤٥ . مجموعة مستقلة من الأفراد لديها معارف ومهارات وخبرات مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة وحل مشاكل الجودة :

فرق العمل المسيرة ذاتياً  
حلقات الجودة  
فرق تحسين الجودة  
فرق حل المشكلات

٤٦ . فرق تركز على حل المشكلات التشغيلية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءا :

فرق العمل المسيرة ذاتياً  
حلقات الجودة  
فرق تحسين الجودة  
فرق حل المشكلات

٤٧ . تقوم بتسيير أمورها بنفسها وخاصةً في أقسام خدمة العملاء ، لكونها تحظى بالصلاحيات الكافية :

فرق العمل المسيرة ذاتياً  
حلقات الجودة  
فرق تحسين الجودة  
فرق حل المشكلات

## المحاضرة ٢

٤٨ . يتعتبر التغيير العشوائي احدى انواع التغيير من حيث :

أ- وقت التنفيذ  
ب- درجة التخطيط  
ج- درجة الشموليه  
د- ليس مما ذكر

٤٩ . واحدة من العبارات التاليه ليست من اشكال مقاومة التغيير :

أ- التباطؤ في العمل بشكل عام  
ب- عدم وجود تعاون فعال بين العاملين او بين الدوائر  
ج- التخريب والعنف السلبي  
د- الامتناع و عدم الموافقة بصمت

٥٠ . تشمل مجالات التغيير :

أ- ثقافة المنظمه  
ب- الهيكل التنظيمي  
ج- العمليات  
د- جميع ما ذكر

٥١. تتمثل الخطوة الثانية من مراحل عملية التغيير :

- أ- تخطيط برامج التغيير
- ب- تشخيص الوضع الحالي
- ج- التعامل مع مقاومة التغيير
- د- تحديد المشاكل الحقيقية

٥٢. واحدة من العبارات التالية خاطئة حول ادارة الجودة الشاملة :

- أ- ليس ضرورياً ان يكون العاملين فى المنظمة ملمين بمفهوم ادارة الجودة الشامله
- ب- ينتج عن تطبيق ادارة الجودة الشامله تغير جذري فى الثقافه
- ج- تتضمن عملية تطبيق ادارة الجودة الشامله اجراء تغيرات كثيره فى مجالات عديده
- د- جميع ماذكر

٥٣. واحدة من التالي ليست من اسباب مقاومة التغيير :

- أ- اضراب العاملين عن العمل وخاصة عند انتساب العاملين لنقابات عمالية
- ب- مناخ عدم الثقة
- ج- ضغوطات الجماعة
- د- الخوف من فقدان الوظيفة

٥٤. من اهم مجالات التغيير التي يتوقف نجاح تطبيق مفهوم الجودة الشامله على :

- أ- الهيكل التنظيمي
- ب- ثقافة المنظمة
- ج- العمليات
- د- اسلوب الإدارة

٥٥. يتم تحديد المشاكل الحقيقية عبر :

- أ- جمع المعلومات
- ب- دراسة كل مايتعلق بالمنظمة
- ج- تحليل البيانات والمقارنات المرجعية
- د- جميع ماذكر

٥٦. من الجوانب التي تشمل عليها ثقافة الجودة :

- أ- التركيز على العميل
- ب- التركيز على التخصص الدقيق
- ج- تعظيم جهود فرق العمل
- د- جميع ماذكر

٥٧. تتضمن عملية تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل :

- ثقافة المنظمة
- النمط القيادي
- وتصميم العمليات
- جميع ما ذكر أعلاه

٥٨. يمكن تعريف التغيير على أنه :

- نشاط يتضمن إحداث تحولات في كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها
- نشاط يتضمن إحداث تحولات في أحد او كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها
- نشاط يتضمن إحداث تحولات في بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها
- نشاط يتضمن إحداث تحولات في أحد أو بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها

**٥٩. من أنواع التغيير من حيث درجة التخطيط :**

التغيير الجزئي - التغيير الشامل  
التغيير الطويل المدى - التغيير القصير المدى  
التغيير العشوائي - التغيير المخطط  
التغيير السريع - التغيير البطيء

**٦٠. من أنواع التغيير من حيث وقت التنفيذ :**

التغيير الجزئي - التغيير الشامل  
التغيير الطويل المدى - التغيير القصير المدى  
التغيير العشوائي - التغيير المخطط  
التغيير السريع - التغيير البطيء

**٦١. من أنواع التغيير من حيث درجة الشمولية :**

التغيير الجزئي - التغيير الشامل  
التغيير الطويل المدى - التغيير القصير المدى  
التغيير العشوائي - التغيير المخطط  
التغيير السريع - التغيير البطيء

**٦٢. أمثلة على القوى الداخلية المحركة للتغيير :**

إصدار قوانين جديدة  
انخفاض أرباح المنظمة أو تحقيق خسائر فادحة  
تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية  
جميع ما ذكر أعلاه

**٦٣. أمثلة على القوى الخارجية المحركة للتغيير :**

التطورات التكنولوجية  
التغيرات في النشاط الاقتصادي  
الوضع التنافسي السائد في السوق  
جميع ما ذكر أعلاه

**٦٤. المرحلة الأولى من مراحل التغيير :**

تحديد المشاكل الحقيقية  
اختيار الإستراتيجية الملائمة  
تشخيص الوضع الحالي  
تخطيط برامج التغيير

**٦٥. المرحلة الأخيرة من مراحل التغيير :**

التعامل مع مقاومة التغيير  
اختيار الإستراتيجية الملائمة  
تنفيذ التغيير  
المتابعة والتقييم

**٦٦. من أشكال مقاومة التغيير :**

الموافقة بصمت  
التخريب والعنف السلبي  
تنفيذ أي إجراء من إجراءات التغيير  
جميع ما ذكر أعلاه

٦٧. يتوقف نجاح تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على :

الهيكل التنظيمي  
العمليات  
ثقافة المنظمة  
أسلوب الإدارة

٦٨. يعتبر الوسيلة التي يتم من خلالها تقسيم نشاطات المنظمة وطريقة تنظيمها وتنسيقها :

الهيكل التنظيمي  
العمليات  
ثقافة المنظمة  
أسلوب الإدارة

٦٩. يوفر هذا الهيكل للأفراد وفرق العمل صلاحيات أكبر واستقلالية أعلى :

الهيكل الطويل  
الهيكل التنظيمي المسطح  
الهيكل المتشعب  
الهيكل الشبكي

٧٠. مجموعة من الأنشطة المترابطة أو المتفاعلة مع بعضها والتي تقوم بتحويل المدخلات إلى مخرجات :

الهيكل التنظيمي  
العمليات  
ثقافة المنظمة  
أسلوب الإدارة

٧١. تسمى عمل تغييرات جذرية في أساليب العمل والرقابة ، وتصميم العمليات ، وترتيب الوظائف ، وتفويض الصلاحيات ، ونظم المكافآت ، ونظم دعم الإدارة بالشكل الذي يتماشى مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة لتحقيق تحسينات جوهرية سريعة :

التعديلات التنظيمية  
التحسينات الادارية  
الهيكلية  
إعادة الهندسة

٧٢. من المهم أن تعي الإدارة بأن التركيز في إعادة الهندسة يكون دائماً على ..... وليس على الدوائر والأقسام :

الهيكل التنظيمي  
العمليات  
ثقافة المنظمة  
أسلوب الإدارة

٧٣. يعتبر الأسلوب ..... في الإدارة أكثر ملائمة من الأسلوب الديكتاتوري في ظل تطبيق مفهوم الجودة الشاملة :

الديموقراطي  
العملي  
العلمي  
الاداري

## المحاضرة ٣

٧٤. يمكن تصنيف العملاء الى نوعين هما :

- أ- العميل الداخلي
- ب- العميل الخارجي
- ج- المستهلك النهائي
- د- أ + ب

٧٥. من اساليب الاستماع لصوت العميل :

- أ- الاستبيانات
- ب- نظام المقترحات
- ج- المقابلات الشخصية
- د- جميع ما ذكر اعلاه

٧٦. يعتبر العميل الهدف النهائي لأي :

- أ- عملية تسويقية
- ب- عملية مالية
- ج- عملية ادارية
- د- جميع ما ذكر اعلاه

٧٧. يعرف العميل على انه :

- أ- المشتري الحالي او المشتري المتوقع الذي يحتاج الى المنتج او لديه قدرة ورغبة في شرائه
- ب- المشتري الحالي او المشتري المتوقع الذي لا يحتاج الى المنتج

٧٨. المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية مثل المراحل والاقسام الانتاجية داخل المنظمة هو :

- أ- العميل الخارجي
- ب- المستهلك النهائي
- ج- العميل الداخلي
- د- المشتري الصناعي

٧٩. يصنف العملاء الخارجيون الى نوعين هما :

- أ- المشتري الصناعي
- ب- المستهلك النهائي
- ج- العميل الخارجي
- د- أ + ب

٨٠. يقوم بشراء المنتج ليس من اجل استهلاكه بل استخدامه في عملية انتاج منتج آخر هو :

- أ- العميل الداخلي
- ب- العميل الخارجي
- ج- المستهلك النهائي
- د- المشتري النهائي

٨١. يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات المستخدم الاخير للمنتج :

- أ- المستهلك النهائي
- ب- المشتري الصناعي
- ج- العميل الداخلي
- د- العميل الخارجي

٨٢. واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العميل :

- أ- الاهتمام بالعميل الداخلي والخارجي على حد سواء
- ب- يعتبر العميل الهدف النهائي لأي عملية تسويقية لكونه مفتاح نجاح المنظمة او فشلها
- ج- المشتري الحالي او المشتري المتوقع الذي يحتاج الى المنتج او لديه قدرة ورغبة في شرائه
- د- الاهتمام بالعميل الداخلي فقط على حد سواء

٨٣. من مستويات الرضا / عدم الرضا لدى العميل :

- أ- اداء منتج اقل من توقعات العميل --- < العميل غير راضي
- ب- اداء منتج يساوي توقعات العميل --- < العميل راضي
- ج- اداء المنتج اكبر من توقعات العميل --- < العميل سعيد
- د- جميع ما ذكر اعلاه

٨٤. على الادارة ان تركز على رضا العميل في :

- أ- المدى البعيد
- ب- المدى القصير
- ج- المدى البعيد والقصير
- د- لاشي مما ذكر

٨٥. من المبادئ الاساسية لخدمة العميل والعناية به :

- أ- التلبية الفورية
- ب- عدم القدرة على تلبية الوعود ( الموثوقية )
- ج- مراعاة المستوى التعليمي والثقافي للعميل

٨٦. العميل الذي لا يشتكي بغض النظر عن معاناته من الاخطاء هو :

- أ- العميل الموضوعي
- ب- العميل المستقل
- ج- العميل الحليم الصامت
- د- العميل دائم الشكوى

٨٧. ان العميل الراضي عن المنتج يتحدث عن رضاه الى :

- أ- اربعة اشخاص من معارفه
- ب- خمسة اشخاص من معارفه
- ج- ستة اشخاص من معارفه
- د- ثلاثة اشخاص من معارفه

٨٨. احدى متطلبات المنتج ضمن " نموذج كان لرضا العملاء " والتي يتوقع وجودها في المنتج ولا حاجة للتعبير عنها هي :

- أ- المتطلبات الاساسية
- ب- المتطلبات الجاذبة
- ج- متطلبات الاداء
- د- متطلبات الانجاز

٨٩. المتطلبات التي تساهم بزيادة او عدم زيادة مستوى الرضا .. :

- أ- متطلبات الاداء والجاذبه
- ب- متطلبات الاساسية
- ج- متطلبات الاداء
- د- متطلبات الانجاز

٩٠. يتم جمع المعلومات عن العميل بعدة طرق منها :

- أ- المقابلة
- ب- الاستبانة
- ج- الملاحظه
- د- جميع ماذكر

٩١. من الاموار التي ينبغي مراعاتها عند صياغة اسئلة الاستبانة :

- أ- تضمين اكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد
- ب- ان تكون الاسئلة محددة وتحمل اكثر من معنى واحد
- ج- ان تكون الاسئلة والعبارات واضحة للعميل العادي
- د- التركيز عن الاسئلة الايحائية التي توحى للعميل باجابة محددة

٩٢. جميع ما يلي من فوائد انتشار وظيفة الجودة عدا واحده وهي :

- أ- تحسين مستوى رضا العميل فيما يتعلق بتلبية متطلباته
- ب- رفع مستوى جودة المنتج
- ج- انخفاض الحصة السوقية للمنظمة
- د- زيادة درجة ثقة العميل في المنتج

٩٣. يمكن تعريف العميل على أنه :

- المشتري السابق أو المشتري المتوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو لديه قدرة ورغبة في شرائه
- المشتري الحالي أو المشتري المتوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو لديه قدرة ورغبة في شرائه
- المشتري الحالي أو المشتري المتوقع الذي لا يحتاج إلى المنتج أو ليس لديه قدرة ورغبة في شرائه
- المشتري الحالي أو المشتري الغير متوقع الذي يحتاج إلى المنتج أو لديه قدرة ورغبة في شرائه

٩٤. يعتبر العميل الهدف النهائي لأي عملية :

- أنتاجية
- تخطيطية
- إدارية
- تسويقية

٩٥. يمكن تصنيف العملاء إجمالاً إلى نوعين رئيسيين ، هما :

- العميل الخارجي – العميل الداخلي
- العميل الدائم – العميل المتقطع
- العميل القوي – العميل الضعيف
- العميل الصناعي – العميل النهائي

٩٦. العميل الخارجي هو :

- المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية
- موقعه داخل المنظمة ، ويقوم بشراء المنتج أو لديه الرغبة في بيعه
- موقعه خارج المنظمة ، ويقوم بشراء المنتج أو لديه الرغبة في شراءه
- موقعه خارج المنظمة ، ويقوم ببيع المنتج أو لديه الرغبة في بيعه

**٩٧. المشتري الصناعي هو :**

المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية  
الفرد أو الجهة التي تقوم بشراء المنتج ليس من أجل استهلاكه ، بل لاستخدامه في عملية إنتاج منتج آخر  
 الذي يشتري المنتج بقصد الاستعمال أو الاستهلاك ، سواء استعمله بنفسه أو اشتراه لغيره لكي يستعمله  
 الذي يشتري المنتج بقصد الاستعمال أو الاستهلاك لنفسه فقط

**٩٨. المشتري النهائي هو :**

المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية  
 الفرد أو الجهة التي تقوم بشراء المنتج ليس من أجل استهلاكه ، بل لاستخدامه في عملية إنتاج منتج آخر  
الذي يشتري المنتج بقصد الاستعمال أو الاستهلاك ، سواء استعمله بنفسه أو اشتراه لغيره لكي يستعمله  
 الذي يشتري المنتج بقصد الاستعمال أو الاستهلاك لنفسه فقط

**٩٩. من أساليب الاستماع لصوت العميل (الاستبانات) ويقصد بها :**

تفاعل لفظي بين طرفين من خلال حوار كلامي إما وجهاً لوجه ، أو من خلال وسائل إلكترونية أخرى  
وسائل لجمع المعلومات من خلال احتوائها على مجموعة من الأسئلة أو العبارات التي يُطلب من العملاء الإجابة عليها  
 الاستماع لأرائه بخصوص وسائل تحسين الجودة ، وطلباً لمساهمته في حل مشاكل الجودة  
 مثل الكروت الموزعة لقياس مستوى الخدمة ، وصاديق الشكاوي والاقتراحات

**١٠٠. تعتبر من أكثر الطرق استخداماً لأساليب الاستماع لصوت العميل :**

المقابلات الشخصية

الاستبانات

مشاركة العميل ضمن فرق الجودة

نظام الاقتراحات

**١٠١. مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج كما يدركه العميل ، وبين توقعات هذا العميل :**

الرضا

المقارنة

الاستياء

المساومة

**١٠٢. إذا كان أداء المنتج يساوي توقعات العميل :**

العميل راضٍ

العميل غير راضٍ

العميل سعيد

العميل غير سعيد

**١٠٣. أشارت الدراسات بأن الاحتفاظ بالعملاء الحاليين يعتبر :**

أسهل من جذب واستقطاب عملاء جُدد

مساوي لجذب واستقطاب عملاء جُدد

أصعب من جذب واستقطاب عملاء جُدد

لا علاقة له بجذب واستقطاب عملاء جُدد

**١٠٤. من أقسام العملاء من حيث الشكاوي (العميل دائم الشكوى) وهو :**

لا يشكو إلا إذا كان هناك مبرراً لشكواه

لا يشككي بغض النظر عن معاناته من الأخطاء

يهدف إلى الحصول على مزايا إضافية من تقديم شكواه

يشكو دائماً بحق أو بدون حق

١٠٥ . من أقسام العملاء من حيث الشكاوي (العميل الموضوعي) وهو :

لا يشكو إلا إذا كان هناك مبرراً لشكواه  
لا يشتكي بغض النظر عن معاناته من الأخطاء  
يهدف إلى الحصول على مزايا إضافية من تقديم شكواه  
يشكو دائماً بحق أو بدون حق

١٠٦ . أثبتت الدراسات أن العميل الراضي عن المنتج يتحدث عن رضاه إلى :

شخصين من معارفه  
ثلاثة أشخاص من معارفه  
أربعة أشخاص من معارفه  
خمسة أشخاص من معارفه

١٠٧ . يقسم نموذج كانو لرضا العملاء متطلبات المنتج من حيث مدى تأثيرها في رضا العملاء إلى ثلاثة أنواع ، وهي :

المتطلبات الأساسية - متطلبات الانتاج - المتطلبات التسويقية  
المتطلبات الثانوية - متطلبات الانتاج - المتطلبات التسويقية  
المتطلبات الأساسية - متطلبات الأداء - المتطلبات الجاذبة  
المتطلبات الثانوية - متطلبات الأداء - المتطلبات الجاذبة

١٠٨ . هي متطلبات يطلبها العميل صراحة :

المتطلبات الأساسية  
متطلبات الأداء  
المتطلبات الجاذبة  
المتطلبات التسويقية

١٠٩ . هي غير معبر عنها من قبل العميل ، وغير متوقعة من قبل العميل ، والوفاء بهذه المتطلبات يقود على الرضا الأكبر :

المتطلبات الأساسية  
متطلبات الأداء  
المتطلبات الجاذبة  
المتطلبات التسويقية

١١٠ . من أشهر المقاييس المستخدمة في قياس رضا العملاء :

مقياس ليكرت الخماسي  
مقياس ليكرت السداسي  
مصفوفة QFD  
(SPSS)

١١١ . بعد أن يتم جمع المعلومات لا بد من تصنيفها ومعالجتها إحصائياً عبر استخدام بعض البرامج الجاهزة المتقدمة مثل :

مقياس ليكرت الخماسي  
مقياس ليكرت السداسي  
مصفوفة QFD  
(SPSS)

١١٢ . يركز هذا النظام على عمل الفريق ، والتنسيق بين مهندسي التصميم ، وموظفي الإنتاج والتسويق :

مقياس ليكرت الخماسي  
مقياس ليكرت السداسي  
مصفوفة QFD  
(SPSS)

## ١١٣. بدأ استخدام وانتشار نظام وظيفة الجودة QFD :

في اليابان ، وذلك في الثمانينات  
في اليابان ، وذلك في السبعينات  
في الولايات المتحدة في منتصف التسعينات  
في الولايات المتحدة في منتصف السبعينات

## ١١٤. من فوائد انتشار نظام وظيفة الجودة QFD :

زيادة درجة ثقة العميل في المنتج  
زيادة الحصة السوقية للمنظمة  
تعميق توجه العاملين نحو المنظمة  
جميع ما ذكر أعلاه

## المحاضرة ٤

## ١١٥. يمكن تعريف القيادة على أنها :

عملية اجتماعية يسعى القائد من خلالها إلى التأثير على تصرفات الأفراد لجعلهم ينفذون الأعمال المرغوبة برغبة وطواعية  
عملية فردية يسعى القائد من خلالها إلى التأثير على تصرفات الأفراد لجعلهم ينفذون الأعمال المرغوبة برغبة وطواعية  
عملية اجتماعية يسعى القائد من خلالها إلى التأثير على تصرفات الأفراد لجعلهم ينفذون الأعمال المرغوبة بشكل حازم  
عملية اجتماعية يسعى القائد من خلالها إلى التأثير على تصرفات الأفراد لجعلهم ينفذون الأعمال المرغوبة بشكل دكتاتوري

## ١١٦. يستخدم القائد كل ما لديه للتأثير في المرؤوسين حتى يؤديوا أعمالهم برغبة واقتناع سعياً لتحقيق أهداف المنظمة، أما المدير فيستخدم :

أسلوبه في التأثير على المرؤوسين  
مهاراته في التأثير على المرؤوسين  
سلطاته الغير رسمية في التأثير على المرؤوسين  
سلطاته الرسمية في التأثير على المرؤوسين

## ١١٧. من مصادر قوة القائد :

السلطة الرسمية  
قوة الثواب والعقاب و قوة الخبرة الشخصية  
قوة الإقناع و اندماج العاملين  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١١٨. تمكنا الباحثين بليك وموتون Blacke &amp; Mouton من تحديد بعدين لسلوك القائد ، وهما :

الاهتمام بالعاملين ، الاهتمام بالعمل  
الاهتمام بالزبائن ، الاهتمام بالموردين  
الاهتمام بالمنتج ، الاهتمام بالخدمات المقدمة  
الاهتمام باللوائح ، الاهتمام بالانظمة

## ١١٩. ظهرت نظرية القيادة الموقفية التي اعتقدت :

بوجود أسلوب قيادي واحد يتم إتباعه في جميع الأحوال  
بعدم وجود أسلوب قيادي واحد يتم إتباعه في جميع الأحوال  
بوجود عدة أساليب قيادية يتم إتباعها في جميع الأحوال  
جميع ما ذكر أعلاه غير صحيح

١٢٠. ظهر في الفترة الأخيرة نظرية حديثة في القيادة هي نموذج القيادة الجديدة التي وضع أساسها هنري سمز والتي تقوم :

بوصف القائد الممتاز على أنه القائد الذي يقود الآخرين بشكل يمكنهم من قيادة أنفسهم  
بوصف القائد الممتاز على أنه القائد الذي يقود الآخرين بشكل لا يمكنهم من قيادة أنفسهم  
بوصف القائد الممتاز على أنه القائد الذي يقود الآخرين بشكل يمكنهم من اتباعه  
بوصف القائد الممتاز على أنه القائد الذي يقود الآخرين بشكل ديكتاتوري

١٢١. من أهم الخصائص التي ينبغي أن تتوفر في القيادة الناجحة :

إعطاء الأولوية لاحتياجات العميل الداخلي والخارجي  
تشجيع التنافس بدلاً من التعاون  
اختيار الموردين على أساس الأسعار ، وليس على أساس الجودة  
جميع ما ذكر أعلاه

١٢٢. من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

عدم وضوح مهام العمل وواجباته  
عدم التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها  
اهتزاز الثقة المتبادلة بين القائد والمرووسين  
جميع ما ذكر أعلاه

١٢٣. حتى يتمكن القائد من ممارسة مهامه بنجاح ، فلا بد من توفر ثلاثة أنواع من المهارات لديه ، وهي :

المهارات ( الفنية – الادارية – التحليلية )  
المهارات ( الشخصية – الادارية – التحليلية )  
المهارات ( الفنية – الاتصالية – التحليلية )  
المهارات ( الشخصية – الاتصالية – التحليلية )

١٢٤. ركزت المنظمة الدولية للمواصفات والمقاييس (ISO) على أهمية دور الإدارة... في نظام إدارة الجودة من خلال إيجاد مناخ جيد

للعمل:

العليا

الوسطى

التشغيلية

كافة المستويات الإدارية

١٢٥. حتى تتحقق جهود تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح فإنه لا بد من الالتزام بها من :

العليا

الوسطى

التشغيلية

كافة المستويات الإدارية

١٢٦. أضافت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) أن دور الإدارة العليا يمكن أن يتلخص فيما يلي :

وضع سياسة للجودة وأهدافها في المنظمة  
ضمان التركيز على احتياجات العميل  
مراجعة نظام إدارة الجودة بشكل دوري  
جميع ما ذكر أعلاه

١٢٧. يبدأ الالتزام في أي منظمة من :

الإدارة العليا ، ويستمر في الاتجاه نزولاً إلى الوسطى والدنيا  
الإدارة الدنيا ، ويستمر في الاتجاه طلوغاً إلى الوسطى والعليا  
جميع المستويات بنفس الوقت  
لا شئ مما ذكر

١٢٨. من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :

عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده  
ضرورة وجود إدارة لعملية تحسين الأنظمة في المؤسسة  
تبني طرق حديثة للإشراف والتدريب  
جميع ما ذكر أعلاه

### المحاضرة ٥

١٢٩. العملية الثانية من عمليات الإدارة الاستراتيجية :

أ- رسالة المنظمة  
ب- الرؤيا القيادية  
ج- تحليل البيئة  
د- تحديد الاهداف الرئيسية

١٣٠. من عمليات الإدارة الاستراتيجية التي توضح الغرض الاساسي الذي وجدت المنظمة من اجله :

أ- تحليل البيئة  
ب- رسالة المنظمة  
ج- الرؤيا القيادية  
د- الرقابة والتقييم

١٣١. الاستراتيجية التي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة :

أ- الدفاعية  
ب- الهجومية  
ج- الاستقرار  
د- التمييز

١٣٢. الاستراتيجية الموجهة للاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة :

أ- الاستقرار  
ب- الدفاعية  
ج- الهجومية  
د- التركيز

١٣٣. الاستراتيجية التي تتبعها المنظمة في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق :

- أ- الدفاعية
- ب- الهجومية
- ج- الاستقرار
- د- التمييز

١٣٤. الاستراتيجية التي تضعها الاداره العليا ولفترات طويلة المدى :

- أ- استراتيجية التمييز
- ب- استراتيجية المنظمة
- ج- استراتيجية التركيز
- د- استراتيجية قيادة التكلفة

١٣٥. الاستراتيجية التي تتعلق بصياغة وتنفيذ الخطة الاستراتيجية المتعلقة بكل وحدة من وحدات الاعمال :

- أ- استراتيجية المنظمة
- ب- استراتيجية وحدات الاعمال
- ج- الاستراتيجية الوظيفية
- د- استراتيجية التركيز

١٣٦. يمكن تعريف الإدارة الإستراتيجية للجودة بأنها :

الجزء من الإدارة الإستراتيجية للمنظمة الذي يُعنى بوضع الأهداف التشغيلية للجودة ووسائل تحقيقها والتخطيط الطويل لها  
الجزء من الإدارة الإستراتيجية للمنظمة الذي يُعنى بوضع الأهداف الإستراتيجية للجودة ووسائل تحقيقها والتخطيط الطويل لها  
الجزء من الإدارة الإستراتيجية للمنظمة الذي يُعنى بوضع الأهداف التكتيكية للجودة ووسائل تحقيقها والتخطيط الطويل لها  
الجزء من الإدارة الإستراتيجية للمنظمة الذي يُعنى بوضع الأهداف المتوسطة المدى للجودة ووسائل تحقيقها والتخطيط الطويل لها

١٣٧. من عمليات الإدارة الإستراتيجية (الرؤيا القيادية) وتعكس :

تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل  
العديد من الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها المنظمة في سبيل الوصول لأهدافها  
يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجية والداخلية  
الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

١٣٨. من عمليات الإدارة الإستراتيجية (رسالة المنظمة) وتعكس :

تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل  
العديد من الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها المنظمة في سبيل الوصول لأهدافها  
يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجية والداخلية  
الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

١٣٩. من عمليات الإدارة الإستراتيجية (تحديد الأهداف الرئيسية) والتي :

تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل  
العديد من الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها المنظمة في سبيل الوصول لأهدافها  
يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجية والداخلية  
الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

١٤٠. من عمليات الإدارة الإستراتيجية (تحديد الاستراتيجيات المناسبة) وتعني انه هناك :

تصور الإدارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل  
العديد من الإستراتيجيات التي يمكن أن تتبناها المنظمة في سبيل الوصول لأهدافها  
يتم تحديدها في ضوء رسالة المنظمة وتحليل البيئة الخارجية والداخلية  
الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

## ١٤١. من الجدير بالذكر أن الرؤيا القيادية تتمحور حول :

العميل  
الخطط الاستراتيجية  
الربح  
المبادئ والقيم

## ١٤٢. تجري المنظمة إجمالاً نوعان من التحليل للبيئة ، هما :

تحليل البيئة ( على المدى القريب - على المدى البعيد )  
تحليل البيئة ( الداخلية - الخارجية )  
تحليل البيئة ( الرئيسية - الثانوية )  
تحليل البيئة ( المحلية - الدولية )

## ١٤٣. الهدف هو :

الوضع الحالي المرغوب أو ما تريد المنظمة تحقيقه خلال فترة زمنية غير محددة من خلال الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة  
الوضع الحالي المرغوب أو ما تريد المنظمة تحقيقه خلال فترة زمنية محددة من خلال الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة  
الوضع المستقبلي المرغوب أو ما تريد المنظمة تحقيقه خلال فترة زمنية محددة من خلال الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة  
الوضع المستقبلي المرغوب أو ما تريد المنظمة تحقيقه خلال فترة زمنية غير محددة من خلال الاستخدام الأفضل للموارد المتاحة

## ١٤٤. الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة :

محددة - غير قابلة للقياس - واقعي وقابل للتحقيق - غير متعلق بنفس الموضوع - ليس ضمن إطار زمني  
محددة - مخطط لها - واقعي وقابل للتحقيق - عالية التكلفة - ضمن إطار زمني  
محددة - متكيفة مع البيئة - واقعي وقابل للتحقيق - ذات تكلفة منخفضة - ضمن إطار زمني  
محددة - قابلة للقياس - واقعي وقابل للتحقيق - متعلق بنفس الموضوع - ضمن إطار زمني

## ١٤٥. توضع الأهداف في ضوء عدد من العوامل المؤثرة فيها ، وأهمها :

ثقافة وقيم الإدارة التشغيلية للمنظمة  
القدرة على تحقيق الموازنة بين المنظمة والبيئة  
كمية ونوعية الموارد المطلوبة للمنظمة  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٤٦. الاستراتيجيات الهجومية ، هي :

التي تتبعها المنظمة في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق  
التي تتبعها المنظمة في حالة عدم قناعتها بمركزها التنافسي في السوق  
تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة ، مثل التدريب ، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي  
الموجهة للاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فروع جديدة ، والابتكار ، وتقديم منتجات جديدة

## ١٤٧. الاستراتيجيات الدفاعية ، هي :

التي تتبعها المنظمة في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق  
التي تتبعها المنظمة في حالة عدم قناعتها بمركزها التنافسي في السوق  
تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة ، مثل التدريب ، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي  
الموجهة للاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فروع جديدة ، والابتكار ، وتقديم منتجات جديدة

## ١٤٨. استراتيجيات الاستقرار ، هي :

التي تتبعها المنظمة في حالة قناعتها بمركزها التنافسي في السوق  
التي تتبعها المنظمة في حالة عدم قناعتها بمركزها التنافسي في السوق  
تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة ، مثل التدريب ، وإعادة بناء الهيكل التنظيمي  
الموجهة للاهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة مثل فتح فروع جديدة ، والابتكار ، وتقديم منتجات جديدة

**١٤٩. من مستويات الاستراتيجيات المختلفة (استراتيجية قيادة التكلفة) ، وهي :**

الاهتمام بفترة محددة من العملاء  
الإستراتيجية العامة للمنظمة التي تضعها الإدارة العليا ولفترات طويلة المدى  
التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة إلى العميل  
التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفة ممكنة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، وبالتالي فرض أسعار منافسة

**١٥٠. من مستويات الاستراتيجيات المختلفة (استراتيجية التركيز) ، وهي :**

الاهتمام بفترة محددة من العملاء  
الإستراتيجية العامة للمنظمة التي تضعها الإدارة العليا ولفترات طويلة المدى  
التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة إلى العميل  
التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفة ممكنة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، وبالتالي فرض أسعار منافسة

**١٥١. من مستويات الاستراتيجيات المختلفة (استراتيجية المنظمة) ، وهي :**

الاهتمام بفترة محددة من العملاء  
الإستراتيجية العامة للمنظمة التي تضعها الإدارة العليا ولفترات طويلة المدى  
التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة إلى العميل  
التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفة ممكنة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، وبالتالي فرض أسعار منافسة

**١٥٢. من مستويات الاستراتيجيات المختلفة (استراتيجية التمييز) ، وهي :**

الاهتمام بفترة محددة من العملاء  
الإستراتيجية العامة للمنظمة التي تضعها الإدارة العليا ولفترات طويلة المدى  
التفرد بخصائص معينة في المنتج ذات قيمة عالية بالنسبة إلى العميل  
التفوق على المنافسين بإنتاج منتجات أقل تكلفة ممكنة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة ، وبالتالي فرض أسعار منافسة

**١٥٣. من أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة :**

تولي الإدارة العليا ضبط الجودة  
التركيز على العملاء  
الضبط الإحصائي للجودة  
جميع ما ذكر أعلاه

**١٥٤. قد تقوم المنظمة بتخفيض عدد أفراد العينة الواحدة ، وتخفيض تكلفة الصيانة الوقائية إذا كانت فرص اكتشاف الأخطاء أو العيوب:**

بسيطة  
منعدمة  
عالية  
متوسطة

**١٥٥. هناك أربعة أنواع أساسية للرقابة على الجودة ، منها :**

الرقابة على المخرجات اللازمة للإنتاج  
الرقابة على جودة المنتج أثناء الاستخدام الفعلي من قبل المستهلك  
الرقابة على الإنتاج قبل عملية الإنتاج الفعلي  
جميع ما ذكر أعلاه

**١٥٦. إستراتيجية الجودة هي جزء مهم من :**

الإستراتيجية التنظيمية  
الإستراتيجية الموحدة  
إستراتيجية المنظمة  
إستراتيجية الإنتاج

## المحاضرة ٦

١٥٧. تتمثل الحاجة الثالثة وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية إبراهيم ماسلو للحاجات الإنسانية بـ :

- أ- حاجات الامان
- ب- الحاجات الاجتماعية
- ج- الحاجات الفسيولوجية
- د- التقدير والاحترام

١٥٨. من انواع الحوافز من حيث طبيعتها :

- أ- حوافز مادية
- ب- حوافز معنوية
- ج- حوافز فردية
- د- أ + ب

١٥٩. حوافز جماعية من انواع الحوافز من حيث :

- أ- طبيعتها
- ب- المستفيدين
- ج- جميع ما ذكر
- د- لاشي مما ذكر

١٦٠. جميع العبارات التالية صحيحة حول اندماج العاملين عدا واحدة خاطئة وهي :

- أ- ادارة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الادارية بالمنظمة
- ب- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين اندماج العاملين في الادارة وبين الرضا الوظيفي
- ج- لا تعتبر اندماج العاملين من اساليب حفز العاملين
- د- اندماج العاملين في وضع الاهداف يساعد الى حد كبير في التحديد الدقيق لهذه الاهداف

١٦١. فعالية نظام الاتصالات والتغذية العكسية في المنظمة من :

- أ- عوامل نجاح التمكين
- ب- ضمن الاعتبارات التي تتوفر في الحوافز المادية
- ج- الفوائد الناجمة عن سياسة تمكين العاملين
- د- اهم المهارات الاتصالية

١٦٢. تكون الاتصالات الفرديه بين :

- أ- فرد وآخر
- ب- اعضاء الفريق الواحد
- ج- داخل المنظمة وخارجها
- د- الفرق المختلفة داخل التنظيم

١٦٣. المرحلة الثالثة من مراحل عملية التدريب في الجودة :

- أ- تصميم البرنامج التدريبي
- ب- تنفيذ البرنامج التدريبي
- ج- تأسيس المنظمة التدريبيه
- د- تقييم البرنامج التدريبي

**١٦٤. يتطلب التزاماً تاماً من المدرب والمتدرب مرحلة :**

- أ- تقييم البرنامج التدريبي
- ب- تنفيذ البرنامج التدريبي
- ج- تصميم البرنامج التدريبي
- د- تحديد الاحتياجات التدريبية

**١٦٥. الدوافع :**

تتعلق بالميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء الفرد وإسعاده قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه سلوكه باتجاه الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته غير المشبعة حالة من عدم التوازن الفسيولوجي أو النفسي كالجوع والعطش أو المركز الوظيفي

**١٦٦. الحوافز :**

تتعلق بالميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء الفرد وإسعاده قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه سلوكه باتجاه الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته غير المشبعة حالة من عدم التوازن الفسيولوجي أو النفسي كالجوع والعطش أو المركز الوظيفي

**١٦٧. الرغبة :**

تتعلق بالميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء الفرد وإسعاده قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه سلوكه باتجاه الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته غير المشبعة حالة من عدم التوازن الفسيولوجي أو النفسي كالجوع والعطش أو المركز الوظيفي

**١٦٨. الحاجة :**

تتعلق بالميل إزاء أشياء معينة يؤدي تحقيقها إلى إرضاء الفرد وإسعاده قوى خارجية تؤثر بشكل أو بآخر في السلوك الإنساني قوى داخلية تؤثر على تفكير الفرد وتوجه سلوكه باتجاه الهدف الذي يشبع حاجاته ورغباته غير المشبعة حالة من عدم التوازن الفسيولوجي أو النفسي كالجوع والعطش أو المركز الوظيفي

**١٦٩. تعتبر من أهم النظريات في مجال الدافعية :**

- نظرية ديفيد ماكلياند David McClelland للحاجات الإنسانية
- نظرية ابراهام ماسلو Maslow للحاجات الإنسانية
- نظرية ديمينج Deming للحاجات الإنسانية
- نظرية الحيود السداسي Six Sigma للحاجات الإنسانية

**١٧٠. أنواع الحوافز من حيث المستفيدين :**

- حوافز ( مادية – معنوية )
- حوافز ( انساني – تشجيعية )
- حوافز ( فردية – جماعية )
- حوافز ( قصيرة – طويلة )

**١٧١. أنواع الحوافز من حيث طبيعتها :**

- حوافز ( مادية – معنوية )
- حوافز ( انساني – تشجيعية )
- حوافز ( فردية – جماعية )
- حوافز ( قصيرة – طويلة )

١٧٢. ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية الاعتبارات التالية :

منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين  
منح الحوافز المادية أو المعنوية لمستحقيها خلف العاملين  
استخدام الحوافز المعنوية بشكلٍ يفوق الحوافز المادية  
استخدام الحوافز الفردية

١٧٣. لا بد من التركيز على اندماج العاملين في المنظمة وخاصة الذين يعملون في :

أعلى الهرم التنظيمي  
وسط الهرم التنظيمي  
وسط وأسفل الهرم التنظيمي  
أسفل الهرم التنظيمي

١٧٤. يقصد بتمكين الموظف :

رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبارشاد الإدارة  
رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة  
خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة  
خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبارشاد الإدارة

١٧٥. إن نجاح التمكين يعتمد على عدة عوامل ، من أهمها :

الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين  
فعالية نظام الاتصالات والتغذية العكسية في المنظمة  
وجود نظام موضوعي لتقييم الأداء  
جميع ما ذكر أعلاه

١٧٦. إن سياسة التمكين تبدأ من الإدارة :

العليا  
الوسطى  
التشغيلية  
كافة المستويات الإدارية

١٧٧. تسمى هذه الأدوات بلغة الجسد Body Language :

مهارات الإنصات  
مهارات التحدّث  
مهارات التعبير غير اللفظي  
مهارات القراءة

١٧٨. يسعى تدريب الجودة أساساً إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية ، وهي :

زيادة المعلومات - زيادة دخل الموظف - تحسين المهارات  
زيادة المعلومات - تغيير اتجاهات الموظف - تحسين المهارات  
تقليل المعلومات - زيادة دخل الموظف - تحسين المهارات  
تقليل المعلومات - تغيير اتجاهات الموظف - تحسين المهارات

١٧٩. أولى مراحل عملية التدريب في الجودة :

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

## ١٨٠. آخر مراحل عملية التدريب في الجودة :

- تقييم البرنامج التدريبي
- تنفيذ البرنامج التدريبي
- التحضير للبرنامج وتجهيز المادة التدريبية
- تأسيس المنظمة التدريبية

## المحاضرة ٧

## ١٨١. من مصادر المعلومات عن الموردين ، المصادر الداخليه :

- أ- الصفحات والمجلات المتخصصة
- ب- سجلات ادارة الشراء في المنظمة
- ج- المعارض التجارية والصناعية
- د- مندبو البيع

## ١٨٢. تسهيلات الدفع من :

- أ- مصادر المعلومات عن الموردين
- ب- العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء
- ج- الشروط التي ينبغي توافرها في نظام ( JIT )
- د- اشكال الشراكة بين المنظمة والمورد

## ١٨٣. المورد :

- هو المنظمة التي تقوم بشراء المنتجات والخدمات من عملائها
- هو المنظمة التي تقوم بتسويق منتجاتها وخدماتها إلى عملائها
- هو المنظمة التي تقوم بتوريد منتجاتها وخدماتها إلى عملائها
- هو المنظمة التي تقوم باستبدال منتجاتها وخدماتها إلى عملائها

## ١٨٤. هما المسؤولان عن مراقبة جودة المواد المشتراة من قبل المنظمة أو المباعة من قبل المورد :

- المنظمة و المورد
- الزبون و المورد
- الزبون و المنظمة
- الحكومة و المورد

## ١٨٥. المورد الرئيسي :

- يقوم بتوريد كميات صغيرة مما تحتاجه المنظمة من مواد (٢٠%) مثلاً
- يقوم بتوريد كميات متوسطة مما تحتاجه المنظمة من مواد (٥٠%) مثلاً
- يقوم بتوريد معظم الكميات التي تحتاجها المنظمة (٨٠%) مثلاً
- لا يقوم بتوريد اي كميات التي تحتاجها المنظمة

## ١٨٦. المورد الثانوي او اكثر :

- يقوم بتوريد كميات صغيرة مما تحتاجه المنظمة من مواد (٢٠%) مثلاً
- يقوم بتوريد كميات متوسطة مما تحتاجه المنظمة من مواد (٥٠%) مثلاً
- يقوم بتوريد معظم الكميات التي تحتاجها المنظمة (٨٠%) مثلاً
- لا يقوم بتوريد اي كميات التي تحتاجها المنظمة

## ١٨٧ . من مصادر المعلومات عن الموردين :

المصادر الداخلية  
الملحقين التجاريين في السفارات والفتصليات الأجنبية  
الصفحات والمجلات المتخصصة  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٨٨ . من العوامل التي تؤثر في عملية اختيار مصادر الشراء (الموردين) :

عدد المستوردين  
المصالح الشخصية  
القوانين  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٨٩ . في ظل إدارة الجودة الشاملة فإن مثل هذا العامل لا يؤخذ بعين الاعتبار :

طبيعة الخدمات المقدمة  
تسهيلات الدفع  
المركز المالي للمورد  
العلاقات الشخصية

## ١٩٠ . من أبرز مواصفات مصادر الشراء المثلى كما حددها بعض المختصين :

المحافظة على المصالح المشتركة  
السمعة التجارية والمالية الجيدة  
الطاقة الإنتاجية العالية  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٩١ . تتضمن عملية تقييم الموردين دراسة أدايمهم خلال الفترة السابقة بالاعتماد على :

سجلات إدارات المنظمة  
المصروفات  
الموجودات  
القدرة الإنتاجية

## ١٩٢ . علاقة عمل بين المنظمة والمورد مبنية على أساس المصالح المشتركة بين الطرفين ، ويسري مفعولها لفترة طويلة من الزمن :

الوكالة مع الموردين  
الشراكة مع الموردين  
الاستثمار مع الموردين  
اقراض الموردين

## ١٩٣ . من أشكال الشراكة بين المنظمة والمورد :

مساهمة المورد في عملية الانتاج  
مشاركة المورد في التنبؤ بالمشتريات  
تبادل الأفكار والاقتراحات والمعلومات بين الطرفين ومناقشتها  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٩٤ . يشير مفهوم (JIT) Just-in-time إلى :

استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في الوقت المناسب لبدء استخدام هذه المواد في العملية الإنتاجية  
 استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في الوقت المناسب لبدء استخدام هذه المواد في العملية التسويقية  
 استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في الوقت المناسب لبدء استخدام هذه المواد في العملية البيعية  
 استلام المواد من الموردين بالكميات المطلوبة في الوقت المناسب لبدء استخدام هذه المواد في العملية التشغيلية

## ١٩٥ . من الشروط التي ينبغي توفرها في نظام (JIT) حتى يتصف بالفعالية :

الدقة في مواعيد التسليم من قبل المورد  
 التقيد بتوريد الكميات المطلوبة في المكان المحدد  
 قرب مكان مخازن المورد من مصنع المورد  
جميع ما ذكر أعلاه

## ١٩٦ . من أهم الفوائد الناجمة عن تطبيق نظام (JIT) :

تخفيض تكلفة التخزين  
 زيادة تكلفة النقل  
 زيادة المساحة المخصصة للإنتاج والعمليات  
 ارتفاع وقت انتظار وصول المواد من مخازن المنظمة

## المحاضرة ٨

## ١٩٧ . تكاليف متعلقة باتخاذ الإجراءات التصحيحية هي :

أ- تكاليف الفشل الداخليه  
 ب- تكاليف الفشل الخارجية  
 ج- تكاليف التقويم  
 د- التكاليف الوقائية

## ١٩٨ . تكاليف متعلقة باكتشاف العيوب هي :

أ- تكاليف الفشل الداخلية  
 ب- تكاليف الفشل الخارجية  
 ج- تكاليف التقويم  
 د- تكاليف الوقائية

## ١٩٩ . من امثلة تكاليف الفشل الداخلية :

أ- اعادة العمل  
 ب- شكاوي العملاء  
 ج- فحص العمليات  
 د- التدقيق الداخلي

٢٠٠. من امثلة تكاليف الفشل الخارجية :

- أ- العادم / الخردة
- ب- فقدان السمعة
- ج- فحص المنتجات
- د- التدريب

٢٠١. يركز المدخل التقليدي في تكاليف الجودة على :

- أ- التدريب
- ب- تحليل الفشل
- ج- تكلفة العادم وإعادة العمل
- د- تكلفة الفشل الخارجية

٢٠٢. يركز المدخل الحديث في تكاليف الجودة على :

- أ- تكلفة العادم وإعادة العمل
- ب- تكلفة الفشل الخارجية
- ج- شكاوي العملاء
- د- التدريب

٢٠٣. من احرص الاموار التي تحرص عليها المنظمات :

- أ- المردودات
- ب- الكفالة
- ج- فقدان السمعة
- د- شكاوي العملاء

٢٠٤. أداة من الادوات الهامة التي تساعد على تطبيق منهجية ادارة الجودة :

- أ- الحيوود السداسي
- ب- الحيوود الخماسي
- ج- Six Sigma
- د- أ+ب

٢٠٥. من طرق جمع المعلومات عن تكاليف الجودة :

- أ- بالتنسيق بين دائرتي الجودة والمحاسبة
- ب- بالتنسيق بين دائرتي الجودة والادارة
- ج- لاشي مما ذكر

٢٠٦. دالة قياس خسارة المجتمع وضعها العالم :

- أ- تاجوتشي
- ب- فليب كروسبي
- ج- جوران
- د- ديمنج

٢٠٧. تكاليف الجودة :

- التكاليف المتعلقة بتقليل إنتاج المنتجات المعيبة
- التكاليف المتعلقة بمنع إنتاج المنتجات المعيبة
- التكاليف المتعلقة بزيادة إنتاج المنتجات المعيبة
- التكاليف المتعلقة بالسماح بإنتاج المنتجات المعيبة

٢٠٨. لا يكفي تصنيع منتج جيد يحصل على رضا العميل للحكم على كفاءة الإدارة ، بل يجب الأخذ بعين الاعتبار موضوع :

الأرباح  
مراحل الانتاج  
التكلفة  
السعر

٢٠٩. هي التكاليف المتعلقة باكتشاف العيوب ، وذلك بعد تسليم المنتجات إلى العملاء :

تكاليف التقويم  
تكاليف الوقاية  
تكاليف الفشل الداخلية  
تكاليف الفشل الخارجية

٢١٠. تشمل كافة الأنشطة المصممة لمنع وقوع الأخطاء :

تكاليف التقويم  
تكاليف الوقاية  
تكاليف الفشل الداخلية  
تكاليف الفشل الخارجية

٢١١. هي التكاليف المتعلقة باتخاذ الإجراءات التصحيحية لعدم مطابقة المواصفات المطلوبة من أول مرة :

تكاليف التقويم  
تكاليف الوقاية  
تكاليف الفشل الداخلية  
تكاليف الفشل الخارجية

٢١٢. هي التكاليف المتعلقة بتقويم المنتج ، والتأكد من مدى مطابقته للمواصفات المطلوبة :

تكاليف التقويم  
تكاليف الوقاية  
تكاليف الفشل الداخلية  
تكاليف الفشل الخارجية

٢١٣. مثال على تكاليف الفشل الداخلية :

المردودات  
التدقيق الداخلي  
إعادة الفحص  
فحص المنتجات

٢١٤. مثال على تكاليف الفشل الخارجية :

المردودات  
التدقيق الداخلي  
إعادة الفحص  
فحص المنتجات

٢١٥. مثال على تكاليف التقويم :

فقدان السمعة  
فحص المواد الداخلة  
تخطيط الجودة  
تحليل الفشل

٢١٦. مثال على تكاليف الوقاية :

فقدان السمعة  
فحص المواد الداخلة  
تخطيط الجودة  
تحليل الفشل

٢١٧. هي تكاليف العمالة والمواد التي تحمّل على المنتجات المعيبة التي لا يمكن إصلاحها بطريقة عادية :

إعادة العمل  
تحليل الفشل  
إعادة الفحص  
العدم / الخردة

٢١٨. فقدان المنظمة لجزء من مصداقيتها وسمعتها بين العملاء ، وكذلك بين الموزعين :

شكاوي العملاء  
المردودات  
الكفالة  
فقدان السمعة

٢١٩. فحص المخرجات قبل القيام ببيعها إلى العميل ، بهدف التأكد من مطابقتها للمواصفات :

فحص المنتجات  
إعادة الفحص  
فحص العمليات  
فحص المواد الداخلة

٢٢٠. هي تكلفة تخطيط الجودة ووضع المواصفات التي تلبى احتياجات العميل :

التدريب  
تخطيط الجودة  
التدقيق الداخلي  
معدات الفحص

٢٢١. تكلفة غير ظاهرة قد تعود إلى عدم كفاءة الأنظمة الموسوعة :

تخفيض التكاليف  
دالة خسارة الجودة  
تكاليف الجودة الثانوية  
تكاليف الجودة المستترة

٢٢٢. تشير النظرة التقليدية للجودة إلى أن الجودة الأعلى تعني :

تكلفة أعلى  
تكلفة أقل  
سعر أقل  
سعر معتدل

٢٢٣. من المبادئ الأساسية في إدارة الجودة الشاملة أداء العمل الصحيح من المرة الأولى ، حيث يمكن تحقيق ذلك إذا :

زيادة المصروفات على الجودة  
استطاع الفرد أن يضبط تفكيره لأن يبذل جهده لأداء العمل الصحيح من عدة مرات  
استطاع الفرد أن يضبط تفكيره لأن يبذل جهده لأداء العمل الصحيح من المرة الأولى  
زيادة التخطيط ما قبل الانتاج

٢٢٤. من المصطلحات الهامة هنا ما يسمى بالحيود السداسي Six Sigma وهو مصطلح إحصائي الهدف منه :

قياس مدى انحراف الأرباح عن القيمة المثلى  
 قياس مدى انحراف الإنتاج عن القيمة المثلى  
 قياس مدى انحراف المصروفات عن القيمة المثلى  
 قياس مدى انحراف التكاليف عن القيمة المثلى

٢٢٥. الحيود السداسي Six Sigma يُعني في النهاية أن هناك :

أكثر من ٤,٣ عيباً أو خطأ في كل مليون وحدة منتجة  
 أقل من ٤,٣ عيباً أو خطأ في كل مليون وحدة منتجة  
 أكثر من ٣,٤ عيباً أو خطأ في كل مليون وحدة منتجة  
 أقل من ٣,٤ عيباً أو خطأ في كل مليون وحدة منتجة

٢٢٦. أول ما طبق مفهوم الحيود السداسي Six Sigma :

شركة موتورولا  
 شركة أبل  
 شركة تويوتا  
 شركة مايكروسوفت

٢٢٧. هناك عدة طرق لجمع المعلومات اللازمة عن تكاليف الجودة بالتنسيق بين دائرتي الجودة والمحاسبة في المنظمة ، ومنها :

الجداول  
 نماذج تكاليف العادم  
 تقارير المصروفات  
 جميع ما ذكر أعلاه

٢٢٨. من أهداف جمع المعلومات عن تكاليف الجودة وتحليلها وتفسيرها :

المساعدة في تحديد فرص التحسين في الدوائر والعمليات  
 إمكانية عمل مقارنة مع الدوائر الأخرى أو المنظمات الأخرى  
 وضع أسس للموازنات التقديرية ، وأسلوب للمراقبة على عملية الجودة  
 جميع ما ذكر أعلاه

٢٢٩. وضع تاجوتشي دالة لقياس خسارة المجتمع بسبب :

المنتج الجيد  
 المنتج غير الجيد  
 التكاليف العالية  
 انخفاض المبيعات

٢٣٠. تشير دالة خسارة الجودة إلى أن تخفيض حجم التذبذب حول الهدف يؤدي إلى تقليل الخسارة وبالتالي :

تحسين الجودة  
 تحسين العمليات الإنتاجية  
 تحسين الطرق التسويقية  
 تحسين دخل العاملين

**٢٣١. احدى ركائز منهجية ادارة الجودة الشاملة :**

- أ- التحسين المستمر
- ب- القيادة
- ج- رضا العميل
- د- لاشي مما ذكر

**٢٣٢. المرحلة الثالثة من مراحل الطريقة العلمية للتحسين المستمر هي :**

- أ- تحديد الفرص
- ب- التحسين المستمر
- ج- تحديد النطاق
- د- تحليل العمليات الحالية

**٢٣٣. تتمثل الخطوة الاولى برسم خريطة تدفق العمليات هي :**

- أ- تحديد الفرص
- ب- تحليل العمليات الحالية
- ج- تحديد النطاق
- د- وضع تصور للعمليات المستقبلية

**٢٣٤. تتمثل الخطوة الثانية من خطة الخطوات الخمس :**

- أ- الفرز
- ب- الترتيب المنهجي
- ج- تنظيف مكان العمل
- د- التعقيم الشامل

**٢٣٥. الخطوة الثالثة من خطوات اجراء المقارنة المرجعية هي :**

- أ- اختيار موضوع المقارنة
- ب- تكوين فرق عمل
- ج- تنفيذ خطة العمل ومتابعة التنفيذ
- د- جمع المعلومات الضرورية ودراستها وتحليلها

**٢٣٦. التحسين المستمر :**

فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات بشكل مستمر  
 فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد بشكل مستمر  
 فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد بشكل مستمر  
فلسفة إدارية تهدف إلى العمل على تطوير العمليات والأنشطة المتعلقة بالآلات والمواد والأفراد وطرق الإنتاج بشكل مستمر

**٢٣٧. إن الهدف من عملية التحسين المستمر هو :**

- زيادة الارباح
- تقليل التكاليف
- الوصول إلى الإتقان الكامل
- زيادة الحصة السوقية

٢٣٨. التحسين المستمر عملية شاملة تتضمن :

كافة أنشطة المنظمة سواء المدخلات أو العمليات أو المخرجات  
 المدخلات والمخرجات  
 المدخلات والعمليات  
 العمليات والمخرجات

٢٣٩. من أهم المداخل المعروفة في مجال التحسين المستمر : مدخل PDCA Cycle الذي تم تطويره من قبل :

Joseph Juran

Shewhart ، Deming

Kaizen

Frank Rebery

٢٤٠. مراحل PDCA Cycle :

خطط - إحص - إفل - نفذ  
 خطط - نفذ - إفل - إحص  
خطط - إفل - إحص - نفذ  
 خطط - نفذ - إحص - إفل

٢٤١. يمكن تطبيق مدخل PDCA Cycle على المنظمات :

الخاصة - العامة  
 الصناعية - الخدمية  
 الخاصة - العامة - الصناعية  
الخاصة - العامة - الصناعية - الخدمية

٢٤٢. تتألف عملية التحسين من وجهة نظر Joseph Juran وزميله من ثلاثة مكونات أساسية ، وهي :

التخطيط - النظام - الرقابة  
التخطيط - رقابة الجودة - التحسين  
 التخطيط - رقابة الجودة - تقليل التكلفة  
 التخطيط - رقابة الجودة - التسويق

٢٤٣. تتعلق (رقابة الجودة) باختبار ومقارنة نتائج الاختبار بالمتطلبات الأساسية للعملاء عبر :

التغذية الراجعة  
 رقابة مراحل الانتاج  
 ملاحظة التكاليف الغير واضحة  
 نسبة الحصة السوقية

٢٤٤. تسمى هذه الطريقة بطريقة حل المشاكل :

ثلاثية جوران  
 الطريقة العملية  
الطريقة العلمية  
 طريقة كايزن

**٢٤٥ . أولى مراحل الطريقة العلمية :**

تحديد النطاق  
تحليل العمليات الحالية  
التحسين المستمر  
تحديد الفرص

**٢٤٦ . التشخيص الدقيق للمشكلة للمساعدة في حلها ، وهي في مرحلة :**

تحديد النطاق  
تحليل العمليات الحالية  
التحسين المستمر  
تحديد الفرص

**٢٤٧ . يتم في هذه المرحلة رسم خريطة تدفق العمليات يليها تحديد مقاييس الأداء :**

تحديد النطاق  
تحليل العمليات الحالية  
التحسين المستمر  
تحديد الفرص

**٢٤٨ . في مرحلة (وضع تصور للعمليات المستقبلية) يمكن اقتراح التحسين من خلال :**

اقتراح عمليات جديدة  
دمج مجموعة من العمليات معاً  
تعديل الطريقة الحالية  
جميع ما ذكر أعلاه

**٢٤٩ . تعتبر من أهم الأساليب الفعالة لتشجيع الابتكار والتجديد :**

الاستبانات  
استخدام الآلات لعمليات الانتاج  
قاعدة العصف الذهني  
جميع ما ذكر أعلاه

**٢٥٠ . طورها اليابانيون ، وهي تقنية تعتمد على التحسين المتزايد :**

ثلاثية جوران  
طريقة كايزن  
قاعدة العصف الذهني  
المقارنة البيئية أو المرجعية

**٢٥١ . من العناصر التي يجري التركيز عليها وفقاً لطريقة كايزن ، والتي تتفاعل مع بعضها في المنظمات :**

التركيز على العميل - روح التعاون وعمل الفريق  
حلاقات الجودة - التوقيت المطلوب  
علاقات الإدارة مع العاملين ، واستخدام التكنولوجيا في العمل  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٥٢. عملية قياس ومقارنة أداء المنظمة مع أداء منظمة أو منظمات أخرى ذات مستوى أداء أعلى سواء في نفس الصناعة أو خارج الصناعة :

نظام معلومات العملاء  
تدريب وتحفيز العاملين  
توفر مناخ الإبداع  
المقارنة البيئية أو المرجعية

٢٥٣. من خطوات إجراء المقارنة المرجعية :

اختيار موضوع المقارنة كمعدل العائد على الاستثمار ، أو المسؤولية الاجتماعية  
تشجيع أسلوب المشاركة في التحليل والعرض أثناء الدورة التدريبية  
استخدام المساعدات السمعية والبصرية حيث أمكن  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٥٤. تجري بين دوائر المنظمة المختلفة أو بين فروعها . ويُدخل البعض المقارنة التاريخية للمنظمة ضمن هذا المفهوم :

المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل  
المقارنة المرجعية الخارجية  
المقارنة المرجعية الداخلية  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٥٥. تجري مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس الصناعة ، سواء أكان نطاق المقارنة داخل الدولة أو خارجها :

المقارنة المرجعية مع الممارسات الأفضل  
المقارنة المرجعية الخارجية  
المقارنة المرجعية الداخلية  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٥٦. أسلوب منظم لجمع وتخزين وتحليل المعلومات المتعلقة بالجودة في المنظمة ، بهدف مساعدة المديرين على اتخاذ القرارات :

نظام معلومات الجودة  
نظام معلومات الموردين  
نظام معلومات المنظمة  
نظام معلومات الانتاج

٢٥٧. مكونات نظام معلومات الجودة الشاملة :

قاعدة البيانات - المدخلات - المخرجات  
قاعدة البيانات - المدخلات - المخرجات - العملاء  
قاعدة البيانات - المدخلات - المخرجات - الاجهزة والمعدات  
قاعدة البيانات - المدخلات - المخرجات - الموردون

٢٥٨. جهود مخططة ومستمرة تهدف لرفع كفاءة الفرد عن طريق زيادة معارفه وتنمية مهاراته وتغيير اتجاهاته :

استخدام الآلات الحديثة  
التدريب  
رفع الاجور  
توفير المعدات اللازمة للعمل

٢٥٩. تظهر الحاجة للتدريب عندما يكون هناك :

انخفاض الأرباح  
فجوة بين الأرباح المطلوبة والأرباح المحققة  
زيادة التكاليف  
فجوة بين المهارات الحالية للموظف والمهارات التي تتطلبها الوظيفة

٢٦٠. من الأمور التي يجب مراعاتها عند التخطيط للبرنامج التدريبي :

وجود الدافع لدى المتدرب  
تشجيع أسلوب المشاركة في التحليل والعرض أثناء الدورة التدريبية  
ضرورة مراعاة الفروق الفردية بين قدرات ومهارات ومستويات فهم المتدربين  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٦١. من أبرز مقومات الإبداع :

الحد من الجهود المبدعة والأفكار التجديدية  
توجه الإدارة نحو خفض تفويض صلاحياتها  
تشجيع روح الاستقلالية  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٦٢. ينبغي على الإدارة محاولة القضاء على معوقات الإبداع التي تقف حجرة عثرة أمام جهودها في التحسين المستمر مثل :

النمط الديموقراطي في القيادة  
عدم وجود الثقة المتبادلة بين الرئيس والمرؤوس  
موضوعية معايير الترقية  
جميع ما ذكر أعلاه

## المحاضرة ١٠

٢٦٣. يتطلب تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة الى :

أ- توفر المناخ الملائم للتطبيق  
ب- وجود برامج تدريب وتعليم طويلة الامد  
ج- تشكيل مجلس الجودة  
د- اعداد وتنفيذ برامج تدريبية عن الجودة

٢٦٤. احد مستويات تبني ادارة الجودة الشامله ، وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة ( من ٣ - ٥ سنوات عادة) حيث تجرب المنظمات استخدام اداة جديدة او طريقة جديدة او اساليب احصائية لضبط العمليات :

أ- مستوى المترددون  
ب- مستوى منفذوا التحسينات  
ج- مستوى مستخدموا الادوات  
د- مستوى غير الملتمون

٢٦٥. المرحلة الثانية من مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة هي :

- أ- مرحلة الاعداد
- ب- مرحلة التنفيذ
- ج- مرحلة التخطيط
- د- المرحلة المتقدمة

٢٦٦. يتطلب تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة توفر :

- المناخ الملائم للتطبيق
- الموارد المادية الملائمة للتطبيق
- الموارد البشرية الملائمة للتطبيق
- الادوات والمعدات الملائمة للتطبيق

٢٦٧. من أهم المتطلبات التي ينبغي توفرها عند البدء بتطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة :

- دعم الإدارة التشغيلية
- التركيز على المنتج
- التعاون وروح الفريق
- جميع ما ذكر أعلاه

٢٦٨. تنقسم مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة إلى :

- أربع مستويات
- خمسة مستويات
- ستة مستويات
- سبع مستويات

٢٦٩. يشمل كافة المنظمات الحاصلة على نظام إدارة الجودة ISO 9000 والتي بدأت بتطبيق بعض مفاهيم وأدوات إدارة الجودة لكنها لم

تبدأ بتطبيق عمليات تحسين الجودة :

- مستوى منفذو التحسينات
- مستوى المترددون
- مستوى مستخدموا الأدوات
- مستوى غير الملتمون

٢٧٠. وجود خبرة لدى المنظمات في تحسين الجودة (من ٣-٥ سنوات عادةً) ، حيث تجرّب المنظمات هنا استخدام أداة جديدة أو طريقة

جديدة ، كما تستخدم الأساليب الإحصائية لضبط العمليات :

- مستوى منفذو التحسينات
- مستوى المترددون
- مستوى مستخدموا الأدوات
- مستوى غير الملتمون

٢٧١. تصل إليه المنظمات بعد مضي (٥-٨ سنوات) من ممارسة عملية تحسين الجودة ، حيث تهتم بتغيير الثقافة على المدى الطويل ،

وتدرك أهمية التحسين المستمر للجودة :

- مستوى منفذو التحسينات
- مستوى المترددون
- مستوى مستخدموا الأدوات
- مستوى غير الملتمون

٢٧٢. يتصف بحدائثة عهد المنظمات بتحسينات الجودة (٣ سنوات فأقل) وهي منظمات مترددة لكونها على استعداد للتحويل من برنامج

الجودة إلى برنامج آخر :

مستوى منفذو التحسينات

مستوى المترددون

مستوى مستخدموا الأدوات

مستوى غير الملتمزمون

٢٧٣. تصل المنظمة هنا إلى مرحلة تكون فيها قادرة على الدخول في مسابقات الجوائز الكبيرة مثل جائزة ديمنج ، وجائزة مالكوم

بالدريج ، والجائزة الأوروبية :

مستوى منفذو التحسينات

مستوى رابحوا الجوائز

مستوى مستخدموا الأدوات

المستوى العالمي

٢٧٤. يتصف بالتكامل بين تحسينات الجودة واستراتيجيات الأعمال من أجل إرضاء العميل وإساعده ( تأخذ أكثر من عشرة سنوات من

التطبيق ) :

مستوى منفذو التحسينات

مستوى رابحوا الجوائز

مستوى مستخدموا الأدوات

المستوى العالمي

٢٧٥. يمكن القول بأن معظم المنظمات التي تطبق منهجية إدارة الجودة الشاملة لا تزال :

إما في المستوى الأول أو الثاني

إما في المستوى الثالث أو الرابع

إما في المستوى الأول أو الثالث

إما في المستوى الخامس أو السادس

٢٧٦. أول مرحلة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

المرحلة المتقدمة

مرحلة التخطيط

مرحلة الإعداد

مرحلة التنفيذ

٢٧٧. في هذه المرحلة يبدأ التنفيذ الفعلي للخطط الموضوعة من خلال فرق العمل عبر أداء المهام الموكلة إليها :

المرحلة المتقدمة

مرحلة التخطيط

مرحلة الرقابة والتقييم

مرحلة التنفيذ

٢٧٨. تتطلب هذه المرحلة قيام المنظمة بعملية التقييم الذاتي عن طريق العاملين فيها :

المرحلة المتقدمة

مرحلة التخطيط

مرحلة الرقابة والتقييم

مرحلة التنفيذ

٢٧٩. هذه المرحلة تتعلق بتجهيز الأجواء وإعدادها لتطبيق المنهجية :

- مرحلة الإعداد
- مرحلة التخطيط
- مرحلة الرقابة والتقويم
- مرحلة التنفيذ

٢٨٠. مرحلة الإعداد تتضمن القيام بعدة نشاطات ، أهمها :  
اتخاذ قرار الاستعانة بمستشار خارجي أو الاعتماد على العاملين بالمنظمة في هذا المجال  
تشكيل مجلس الجودة  
إيجاد ثقافة تؤيد التغيير وتعزز مفهوم الجودة  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٨١. مرحلة التخطيط تتضمن القيام بعدة نشاطات ، أهمها :  
اتخاذ قرار تطبيق المنهجية من قبل الإدارة العليا  
صياغة الرؤية القيادية  
التزام الإدارة العليا بالجودة الشاملة والتحسينات المستمرة  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٨٢. يمكن تقسيم مرحلة التخطيط إلى ثلاثة مستويات ، هي :  
التخطيط التكتيكي - تخطيط جودة المنتج - تخطيط جودة التنظيم  
التخطيط الاستراتيجي - تخطيط جودة الموردين - تخطيط جودة العمليات  
التخطيط الاستراتيجي - تخطيط جودة المنتج - تخطيط جودة العمليات  
التخطيط الاستراتيجي - تخطيط جودة الموردين - تخطيط جودة التنظيم

## المحاضرة ١١

٢٨٣. على ماذا يحتوي نظام المواصفات والمقاييس :

- أ- مواصفات تقييم المنتج
- ب- مواصفات المواد المشتراه
- ج- مواصفات عمليات الانتاج
- د- جميع ما ذكر اعلاه

٢٨٤. من انواع القياسات :

- أ- رضا العميل
- ب- التدقيق الداخلي
- ج- مراقبة وقياس المخرجات
- د- مراقبة وقياس الاداء

٢٨٥ . من معوقات تطبيق ادارة الجودة الشاملة هي :

- أ- توفر الكفاءات البشرية المؤهلة في هذا المجال
- ب- الالمام بالاساليب الاحصائية لضبط الجودة
- ج- وجود انسجام وتناغم بين اعضاء الفريق
- د- مقاومة التغيير لدى بعض العاملين بسبب طبيعتهم

٢٨٦ . من أهم الجوانب الإدارية والفنية التي يغطيها نظام المواصفات والمقاييس :

- مواصفات تصميم المنتج - مواصفات المواد المشتراة
- مواصفات عمليات الإنتاج
- مواصفات المنتج
- جميع ما ذكر أعلاه

٢٨٧ . يمكن توصيف الجودة المطلوبة عن طريق (التدرج) وتعني :

- تعبير عن الجودة من الناحية الفنية
- تعبير عن الجودة من الناحية الفعلية
- خصائص معينة يتصف بها المنتج وتميزه عن غيره من الأصناف
- طريقة الأداء أو معدلات التالف وغيرها ، بهدف اكتشاف الانحرافات بين المواصفات المتوقعة والفعلية وتصحيحها

٢٨٨ . يمكن توصيف الجودة المطلوبة عن طريق (العلامات التجارية) وتعني :

- تعبير عن الجودة من الناحية الفنية
- تعبير عن الجودة من الناحية الفعلية
- خصائص معينة يتصف بها المنتج وتميزه عن غيره من الأصناف
- طريقة الأداء أو معدلات التالف وغيرها ، بهدف اكتشاف الانحرافات بين المواصفات المتوقعة والفعلية وتصحيحها

٢٨٩ . تتصف المنظمات التي تلجأ للتوصيف بالعلامة التجارية بكونها :

- تعرض منتجاتها في ظروف تنافسية ضعيفة
- تحدد مستويات إنتاجها في أحجام كبيرة متميزة ومنفردة
- ترغب في تكرار المبيعات من الصنف المعين
- جميع ما ذكر أعلاه

٢٩٠ . تحديد مستويات الجودة بشكل مسبق مثل المعادن ، والزيوت :

- التوصيف الفيزيائي
- التوصيف الكيماوي
- توصيف الأداء
- توصيف التكاليف

٢٩١ . تحديد ما هو المطلوب أن يؤديه الصنف ، دون مراعاة خصائص مكوناته :

- التوصيف الفيزيائي
- التوصيف الكيماوي
- توصيف الأداء
- توصيف التكاليف

٢٩٢. يعتبر الجزء الأساس في عمليات الضبط الشامل لجودة الإنتاج :

ضبط الجودة أثناء التشغيل  
ضبط الجودة أثناء التخطيط  
ضبط الجودة أثناء الإعداد  
ضبط الجودة أثناء المراقبة

٢٩٣. من أهم العوامل التي تعتمد عليها جودة نظام القياس :

مدى استخدام جهاز القياس  
 مدى دقة أجهزة القياس  
 إمكانية تأثير الزمن (الفترة بين قياس وآخر) على دقة القياس  
جميع ما ذكر أعلاه

٢٩٤. يشترط نظام إدارة الجودة ISO 9000: 2000 في إصداره الأخير في البند (٢,٨) ضرورة إجراء أربعة أنواع من القياسات ، هي:

رضا العميل - التدقيق الداخلي - مراقبة وقياس العمليات  
 رضا العميل - التدقيق الداخلي - مراقبة وقياس العمليات - مراقبة وقياس المبيعات  
رضا العميل - التدقيق الداخلي - مراقبة وقياس العمليات - مراقبة وقياس المنتج  
 رضا العميل - التدقيق الداخلي - مراقبة وقياس العمليات - مراقبة وقياس الموارد

٢٩٥. الانتاجية ، هي :

نسبة المخرجات إلى المدخلات  
نسبة المدخلات إلى المخرجات  
نسبة المبيعات إلى المصروفات  
نسبة المصروفات إلى المبيعات

٢٩٦. هنالك مفهومان رئيسان فيما يتعلق بمقاييس الإنتاجية ، هما :

الانتاجية الكلية - الانتاجية النسبية  
الانتاجية الكلية - الانتاجية الجزئية  
 الانتاجية العالية - الانتاجية المنخفضة  
 الانتاجية الأساسية - الانتاجية الثانوية

٢٩٧. يقصد بالانتاجية الكلية :

نسبة المخرجات الفعلية للمخرجات المخططة (المتوقعة)  
 مدى نجاح الإدارة في استخدام الموارد المتاحة (بشرية، مادية، مالية، معلوماتية) لإنتاج المخرجات من المنتجات  
 العلاقة بين المخرجات ومدخلات عنصر من عناصر الإنتاج  
العلاقة بين المخرجات والمدخلات ككل

٢٩٨. يقصد بالانتاجية الجزئية :

نسبة المخرجات الفعلية للمخرجات المخططة (المتوقعة)  
 مدى نجاح الإدارة في استخدام الموارد المتاحة (بشرية، مادية، مالية، معلوماتية) لإنتاج المخرجات من المنتجات  
العلاقة بين المخرجات ومدخلات عنصر من عناصر الإنتاج  
 العلاقة بين المخرجات والمدخلات ككل

## ٢٩٩. الإنتاجية الكلية =

المخرجات الكلية	المخرجات المتوقعة	المخرجات الفعلية	المخرجات الكلية
عدد العمال	الموارد المتوقع استخدامها	الموارد المستخدمة فعلاً	المدخلات الكلية

## ٣٠٠. الإنتاجية المتوقعة =

المخرجات الكلية	المخرجات المتوقعة	المخرجات الفعلية	المخرجات الكلية
عدد العمال	الموارد المتوقع استخدامها	الموارد المستخدمة فعلاً	المدخلات الكلية

## ٣٠١. الإنتاجية الفعلية =

المخرجات الكلية	المخرجات المتوقعة	المخرجات الفعلية	المخرجات الكلية
عدد العمال	الموارد المتوقع استخدامها	الموارد المستخدمة فعلاً	المدخلات الكلية

## ٣٠٢. الإنتاجية العامل =

المخرجات الكلية	المخرجات المتوقعة	المخرجات الفعلية	المخرجات الكلية
عدد العمال	الموارد المتوقع استخدامها	الموارد المستخدمة فعلاً	المدخلات الكلية

## ٣٠٣. إنتاجية ساعة العامل =

المخرجات الكلية	المخرجات المتوقعة	المخرجات الفعلية	المخرجات الكلية
عدد العمال	الموارد المتوقع استخدامها	الموارد المستخدمة فعلاً	مجموع ساعات العمل

## ٣٠٤. يقصد بالكفاءة :

نسبة المخرجات الفعلية للمخرجات المخططة (المتوقعة)  
 مدى نجاح الإدارة في استخدام الموارد المتاحة (بشرية، مادية، مالية، معلوماتية) لإنتاج المخرجات من المنتجات  
 العلاقة بين المخرجات ومدخلات عنصر من عناصر الإنتاج  
 تقيس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وللتنتائج المرغوب فيها

## ٣٠٥. الكفاءة =

قيمة أو كمية المخرجات الفعلية	قيمة أو كمية المواد الخام المستخدمة فعلاً	المخرجات المتوقعة
$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة}}{\text{قيمة أو كمية المخرجات الفعلية}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المواد الخام المخطط لها}}{\text{قيمة أو كمية المواد الخام المستخدمة فعلاً}}$	$\%100 \times \frac{\text{المخرجات المتوقعة}}{\text{الموارد المتوقع استخدامها}}$

## ٣٠٦ . كفاءة استخدام المواد الخام =

المخرجات المتوقعة	قيمة أو كمية المواد المستخدمة فعلاً	قيمة أو كمية المخرجات الفعلية
$\%100 \times \frac{\text{المخرجات المتوقعة}}{\text{الموارد المتوقع استخدامها}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المواد المستخدمة فعلاً}}{\text{قيمة أو كمية المواد المخطط لها}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المخرجات الفعلية}}{\text{قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة}}$

## ٣٠٧ . يقصد بالفعالية :

نسبة المخرجات الفعلية للمخرجات المخططة (المتوقعة) مدى نجاح الإدارة في استخدام الموارد المتاحة (بشرية، مادية، مالية، معلوماتية) لإنتاج المخرجات من المنتجات العلاقة بين المخرجات ومدخلات عنصر من عناصر الإنتاج تقيس مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وللنتائج المرغوب فيها

## ٣٠٨ . الفعالية =

المخرجات المتوقعة	قيمة أو كمية المواد المستخدمة فعلاً	قيمة أو كمية المخرجات الفعلية
$\%100 \times \frac{\text{المخرجات المتوقعة}}{\text{الموارد المتوقع استخدامها}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المواد المستخدمة فعلاً}}{\text{قيمة أو كمية المواد المخطط لها}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المخرجات الفعلية}}{\text{قيمة أو كمية المخرجات المتوقعة}}$

## ٣٠٩ . إذا كانت الكفاءة تتعلق بالمدخلات ، أذاً الفعالية تتعلق بـ :

العمليات  
المنتج  
المخرجات  
المدخلات والمخرجات

## ٣١٠ . فعالية الرقابة على الجودة =

المخرجات المتوقعة	قيمة أو كمية المبيعات الفعلية	قيمة مردودات المبيعات لرداءة الجودة
$\%100 \times \frac{\text{المخرجات المتوقعة}}{\text{الموارد المتوقع استخدامها}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المبيعات الفعلية}}{\text{قيمة أو كمية المبيعات المتوقعة}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة مردودات المبيعات لرداءة الجودة}}{\text{قيمة المبيعات}}$

## ٣١١ . فعالية المبيعات =

المخرجات المتوقعة	قيمة أو كمية المبيعات الفعلية	قيمة مردودات المبيعات لرداءة الجودة
$\%100 \times \frac{\text{المخرجات المتوقعة}}{\text{الموارد المتوقع استخدامها}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة أو كمية المبيعات الفعلية}}{\text{قيمة أو كمية المبيعات المتوقعة}}$	$\%100 \times \frac{\text{قيمة مردودات المبيعات لرداءة الجودة}}{\text{قيمة المبيعات}}$

## ٣١٢ . من مستويات الفعالية (فعاليتها المجموعه) وتعني :

مدى تحقيق الفرد للأهداف الموضوعه  
مدى تحقيق فرق العمل للأهداف الموضوعه  
مدى تحقيق المنظمة ككل للأهداف الموضوعه  
مدى تحقيق الدائرة أو القسم للأهداف الموضوعه

**٣١٣. من مستويات الفعالية (فعالية المنظمة) وتعني :**

- مدى تحقيق الفرد للأهداف الموضوعية
- مدى تحقيق فرق العمل للأهداف الموضوعية
- مدى تحقيق المنظمة ككل للأهداف الموضوعية
- مدى تحقيق الدائرة أو القسم للأهداف الموضوعية

**٣١٤. من مستويات الفعالية (الفعالية الإدارية) وتعني :**

- مدى تحقيق الفرد للأهداف الموضوعية
- مدى تحقيق فرق العمل للأهداف الموضوعية
- مدى تحقيق المنظمة ككل للأهداف الموضوعية
- مدى تحقيق الدائرة أو القسم للأهداف الموضوعية

**٣١٥. يعتمد هذا البرنامج على مجموعة من الأساليب الإدارية المنبثقة عن الإدارة اليابانية بهدف تعزيز المركز التنافسي للمنظمة :**

- برنامج تحسين الإنتاجية
- برنامج تحسين الخطط التنظيمية
- برنامج تحسين العلاقة بين الأقسام
- برنامج تحسين التسويقي

**٣١٦. فكرة برنامج تحسين الإنتاجية بتقسيم أنشطة المنظمة إلى :**

- ١٠ أنشطة لكل منها مفتاح
- ١٥ نشاط لكل منها مفتاح
- ٢٠ نشاط لكل منها مفتاح
- ٣٠ نشاط لكل منها مفتاح

**٣١٧. ليس من ضمن العشرين مفتاحاً المستخدمة من قبل برنامج تحسين الإنتاجية :**

- إزالة الهدر
- التنظيف والتنظيم
- تكنولوجيا متقدمة
- نشاطات المجموعات الكبيرة

**٣١٨. يعمل برنامج هابي (تحسين الإنتاجية) على تحقيق تحول جذري في المنظمة المعنية نتيجة تركيزه على تعزيز دستور الإنتاج الذي****يتكون من عنصران :**

- الموارد المادية - الموارد البشرية
- الجانب المادي - الجانب الإنساني
- المستوى التكنولوجي - المستوى التدريبي
- راس المال - الأرباح

**٣١٩. يقصد بدستور الإنتاج :**

- سلوك أداء الفرد والمجموعات والإطار الفكري لذلك
- أداء الفرد والمجموعات والإطار الفكري لذلك
- تطور أداء الفرد والمجموعات والإطار الفكري لذلك
- انخفاض مستوى أداء الفرد والمجموعات والإطار الفكري لذلك

٣٢٠. يعمل هابي بفعل العناصر التي يتألف منها دستور الإنتاج ، ومن ضمنها :

المسؤولية  
عمل الفريق  
الوضوح  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٢١. من معوقات تطبيق إدارة الجودة :

عدم الإلمام بالأساليب الإحصائية لضبط الجودة  
عدم وجود نظام فعال للاتصالات والتغذية الراجعة  
عدم وجود انسجام وتناغم بين أعضاء الفريق ، أو بين الفرق  
جميع ما ذكر أعلاه

## المحاضرة ١٢

٣٢٢. لا بد من وجود اختلافات في الإنتاج التي قد تعود إلى أحد المصادر التالية :

الآلات - المواد  
طريقة العمل - القياس  
القوى العاملة  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٢٣. اختلافات عامة أو ترجع إلى الصدفة ، وتعني :

اختلافات ليست موروثة مع العملية نفسها ، وغير منتظمة ، وغير ثابتة ، ولا يمكن توقعها  
تكون موجودة في العملية بطبيعتها وثابتة ، وبالتالي يمكن توقعها  
تكون موجودة في العملية بغير طبيعتها وغير ثابتة ، وبالتالي يمكن توقعها  
اختلافات موروثة مع العملية نفسها ، وغير منتظمة ، وغير ثابتة ، ولا يمكن توقعها

٣٢٤. اختلافات خاصة أو تعود إلى أسباب ، وتعني :

اختلافات ليست موروثة مع العملية نفسها ، وغير منتظمة ، وغير ثابتة ، ولا يمكن توقعها  
تكون موجودة في العملية بطبيعتها وثابتة ، وبالتالي يمكن توقعها  
تكون موجودة في العملية بغير طبيعتها وغير ثابتة ، وبالتالي يمكن توقعها  
اختلافات موروثة مع العملية نفسها ، وغير منتظمة ، وغير ثابتة ، ولا يمكن توقعها

٣٢٥. الاختلافات الإحصائية ، تعني :

الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الثانوية  
الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية  
تشير للفروقات بين الوحدات المنتجة من حيث تماثلها مع بعضها والتي يفترض تقليلها وجود انخفاض في الجودة  
تشير للفروقات بين الوحدات المنتجة من حيث تماثلها مع بعضها والتي لا يفترض تقليلها وجود تحسين في الجودة

٣٢٦. الانحرافات ، تعني :

الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الثانوية  
الفروقات بين المواصفات الفعلية وحدود المواصفات الفنية الموضوعية  
تشير للفروقات بين الوحدات المنتجة من حيث تماثلها مع بعضها والتي يفترض تقليلها وجود انخفاض في الجودة  
تشير للفروقات بين الوحدات المنتجة من حيث تماثلها مع بعضها والتي لا يفترض تقليلها وجود تحسين في الجودة

**٣٢٧. تحليل باريتو Pareto Analysis ، يستخدم لـ :**

تحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها  
تمكّن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب أو الأخطاء الموجودة في المنتج أو في العمليات  
عرض طبيعة العلاقة بين متغيرين وتحديد طبيعة الارتباط بينهما  
تحديد أولوية حل المشكلات

**٣٢٨. شكل الإنتشار Scatter Plot ، يستخدم لـ :**

تحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها  
تمكّن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب أو الأخطاء الموجودة في المنتج أو في العمليات  
عرض طبيعة العلاقة بين متغيرين وتحديد طبيعة الارتباط بينهما  
تمثل هذه الخريطة أسباب المشكلة وعلاقة هذه الأسباب بالمشكلة نفسها

**٣٢٩. خريطة السبب والأثر Cause and Effect Diagram (تسمى خريطة إيشكاوا) ، وهي :**

تحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها  
تمكّن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب أو الأخطاء الموجودة في المنتج أو في العمليات  
عرض طبيعة العلاقة بين متغيرين وتحديد طبيعة الارتباط بينهما  
تمثل هذه الخريطة أسباب المشكلة وعلاقة هذه الأسباب بالمشكلة نفسها

**٣٣٠. خريطة السبب والأثر Cause and Effect Diagram ويطلق عليها :**

خريطة حسك السمكة  
خريطة جذع الشجرة  
خريطة الهرم  
خريطة الشبكة

**٣٣١. هناك خمسة أسباب رئيسة تؤدي إلى وجود المشكلة حسب خريطة السبب والأثر :**

الآلات - المواد - الأفراد - التوزيع التنظيمي - القوانين  
الآلات - المواد - الأفراد - طرق العمل - القياسات  
الآلات - المواد - المدراء - طرق العمل - القوانين  
الآلات - المواد - المدراء - التوزيع التنظيمي - القياسات

**٣٣٢. خريطة تدفق العمليات Process Flow Chart ، وهي :**

تحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها  
تمكّن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب أو الأخطاء الموجودة في المنتج أو في العمليات  
عرض طبيعة العلاقة بين متغيرين وتحديد طبيعة الارتباط بينهما  
تمثل هذه الخريطة أسباب المشكلة وعلاقة هذه الأسباب بالمشكلة نفسها

**٣٣٣. قائمة المراجعة Check Sheet ، وهي :**

تحديد طريقة أداء العمليات وتحليل خطواتها  
تمكّن المسؤولين من ترتيب وتنظيم المعلومات حول العيوب أو الأخطاء الموجودة في المنتج أو في العمليات  
عرض طبيعة العلاقة بين متغيرين وتحديد طبيعة الارتباط بينهما  
تمثل هذه الخريطة أسباب المشكلة وعلاقة هذه الأسباب بالمشكلة نفسها

**٣٣٤. من أهم الأنواع من قوائم المراجعة :**

- قوائم المراجعة المتعلقة بالتوزيع
- قوائم المراجعة المتعلقة بمواقع العمل
- قوائم المراجعة المتعلقة بالأسباب
- جميع ما ذكر أعلاه

## المحاضرة ١٤

**٣٣٥. ماهي عناصر التقييم لدى ديمينج :**

- أ- السياسات
- ب- التنظيم وإدارة التنظيم
- ج- التعليم والنشر
- د- جميع ما ذكر اعلاه

**٣٣٦. المرحلة الثانية من المراحل الأساسية للجائزة هي :**

- أ- المراجعة المستقلة على اساس فردي
- ب- اجراء المراجعة الجماعية من قبل حكام الجائزة
- ج- ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية
- د- اجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

**٣٣٧. الجائزة الاكثر شيوعاً في مجال الجودة على المستوى العالمي هي :**

- أ- الجائزة الأوروبية للجودة
- ب- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة
- ج- جائزة ديمينج

**٣٣٨. من العناصر المساعدة في نموذج التمييز :**

- أ- القيادة
- ب- الافراد
- ج- السياسات الاستراتيجية
- د- جميع ما ذكر اعلاه

**٣٣٩. من النتائج في نموذج التمييز :**

- أ- العمليات
- ب- الشراكة والموارد
- ج- النتائج المتعلقة بالعملاء
- د- النتائج المتعلقة بالمنظمة

**٣٤٠. من الأهداف المشتركة لجوائز إدارة الجودة الشاملة :**

- زيادة وعي الناس بأهمية إدارة الجودة لدورها البارز في تدعيم الميزة التنافسية للمنظمة
- زيادة الوعي بخصوص متطلبات الحصول على التميز
- تشجيع المنظمات على تقديم وتطبيق عمليات تطوير إدارة الجودة بالمنظمة
- جميع ما ذكر أعلاه

٣٤١. تعتمد كافة جوائز الجودة في العالم على أساس إجراء تقييم لأداء المنظمات بالمقارنة مع :

- معايير عن مستوى الربحية
- معايير عن مستوى الحصة السوقية
- معايير محددة سلفاً وفقاً لدرجات أو علامات مخصصة لكل عنصر من العناصر التي يتم تقييمها
- معايير عن أداء العاملين بالمنظمة

٣٤٢. وضع أساس هذه الجائزة من قبل اتحاد العلماء والمهندسين اليابانيين عام ١٩٥١ :

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة
- جائزة ديمنج
- جائزة الصحة العالمية
- الجائزة الأوروبية للجودة

٣٤٣. تأسست من قبل المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة عام ١٩٩١ لتشجيع المنظمات الملتزمة بالتميز في أداء الأعمال :

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة
- جائزة ديمنج
- جائزة الصحة العالمية
- الجائزة الأوروبية للجودة

٣٤٤. أسست في الولايات المتحدة عام ١٩٨٧ بهدف تعزيز التنافسية بين المنظمات الأمريكية :

- جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة
- جائزة ديمنج
- جائزة الصحة العالمية
- الجائزة الأوروبية للجودة

٣٤٥. من عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج :

- التخطيط الإستراتيجي
- التعليم والنشر
- المعلومات والتحليل
- القيادة

٣٤٦. من عناصر التقييم التي تشملها جائزة ديمنج :

- جمع واستخدام معلومات الجودة
- تأكيد الجودة
- التحليل
- جميع ما ذكر أعلاه

٣٤٧. حققت الكثير من الشركات الفائزة بجائزة ديمنج فوائد عديدة مثل :

- تخفيض تكاليف الإنتاج بنسب ملموسة
- زيادة نسبة الأخطاء المرتكبة
- ارتفاع معدل شكاوي العملاء
- جميع ما ذكر أعلاه

٣٤٨. اول مرحلة من المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة :

- ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية
- المراجعة المستقلة على أساس فردي
- ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية
- استلام طلبات الترشيح للجائزة من المنظمات الراغبة

٣٤٩. آخر مرحلة من المراحل الأساسية لجائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة :

ترشيح المنظمات المؤهلة للمرحلة التالية  
إرسال تقارير كتغذية عكسية إلى المنظمات المشاركة بالجائزة  
الاختيار النهائي والتوصية بأسماء المنظمات الفائزة بالجائزة  
إجراء المراجعات الخاصة بالزيارات الميدانية

٣٥٠. من عناصر التقييم التي تشملها جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة :

جمع واستخدام معلومات الجودة  
تأكيد الجودة  
التحليل  
إدارة العمليات

٣٥١. يتم منح جائزة جائزة مالكوم بالدريج الوطنية للجودة إلى أربع فئات للمنظمات ، منها :

الشركات الكبيرة  
الدوائر والوحدات التشغيلية للشركات  
منظمات القطاع العام  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٥٢. يشمل نموذج التميز على تسعة معايير رئيسة ، صُنفت في مجموعتين رئيسيتين ، هما :

العناصر الرئيسية - النتائج  
العناصر الثانوية - المخرجات  
العناصر المساعدة - النتائج  
العناصر الداخلية - المخرجات

٣٥٣. المجموعة الأولى من نموذج التميز (العناصر المساعدة) وتشمل :

السياسة والإستراتيجية  
النتائج المتعلقة بالأفراد  
النتائج المتعلقة بالعملاء  
جميع ما ذكر أعلاه

٣٥٤. المجموعة الثانية من نموذج التميز (النتائج) وتشمل :

النتائج المتعلقة بالعملاء  
النتائج المتعلقة بالمجتمع  
نتائج الأداء الرئيسية  
جميع ما ذكر أعلاه

## أسئلة المراجعة

١. **العميل الذي يهتم بالنتائج وحل المشكلات، ولا تهمة الأعداء، هو :**

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

٢. **تتمثل المرحلة الثالثة ضمن إجراءات معالجة الشكاوى :**

- الاتصال بالعميل لإبلاغه بحل الشكوى المقدمة منه
- اتخاذ القرار المناسب لحل المشكلة
- إجراء التحقيقات والاستفسارات حول الشكوى
- غربة الشكاوي والاهتمام بالموضوعية منها

٣. **احدى متطلبات المنتج ضمن "نموذج كانو لرضا العملاء" والتي تمثل درجة أكبر في التأثير على رضا العميل ، والتي تتصف بكونها غير متوقعة وغير معبر عنها من العميل ، وهي :**

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

٤. **من الأمور التي ينبغي مراعاتها عند صياغة أسئلة الاستبانة بغية جمع المعلومات من العملاء :**

- أن تكون الأسئلة محددة
- التركيز على الأسئلة الإيحائية التي توحى للعميل بإجابة محددة
- تضمن أكثر من معلومة واحدة في سؤال واحد
- جميع ما ذكر

٥. **من فوائد انتشار وظيفة الجودة (QFD) :**

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

٦. **جميع العبارات التالية صحيحة حول العميل عدا واحدة خاطئة ، وهي :**

- يتم التركيز في إدارة الجودة الشاملة على حاجات ورغبات المستخدم الأخير للمنتج
- يقصد بالعميل الداخلي المستخدم التالي لما هو منتج من الوحدة المعنية
- تعتبر الاستبانات من أكثر الطرق استخداماً ضمن أساليب الإستماع لصوت العميل
- إذا كان أداء المنتج مساوي لتوقعات العميل يكون العميل بذلك سعيد

٧. يمثل الاحداثي (٩,١) على نظرية الشبكة الإدارية للباحثان بليك وموتون ، نمط :

القيادة المثالية

القيادة الإجتماعية

القيادة المعتدلة

القيادة المتسلطة

٨. واحد من التالي ليست من الخصائص التي ينبغي توفرها في القيادة الناجحة ، وهي :

التأكيد على العلاج بدلاً من الوقاية

التأكيد على التطوير بدلاً من إجراء الصيانة فقط

تشجيع التعاون بدلاً من التنافس

النظر إلى المشاكل على أنها فرص للتعلم

٩. من أهم المحددات أو الصعوبات أمام فعالية القيادة في التحول لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

اتجاهات المروسين وميولهم

وضوح مهام العمل وواجباته

التزام الإدارة العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها

زيادة الثقة المتبادلة بين القائد والمروسين

١٠. أضافت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO) أن دور الإدارة العليا في مجال الجودة يتلخص في عدة أمور ، منها :

وضع سياسة للجودة وأهدافها

نشر وتعميم سياسة الجودة وأهدافها

ضمان التركيز على احتياجات العميل

جميع ما ذكر

١١. من المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :

عدم اتخاذ قرار الشراء اعتماداً على السعر وحده

التزام قصير الأجل إزاء التحسين المستمر

الحفاظ على الطرق القديمة للإشراف والتدريب وعدم تغييرها

البعد عن فلسفة الأخطاء أو العيوب الصفرية Zero-Defects

١٢. تختص العملية الثالثة للإدارة الاستراتيجية بـ :

الرؤيا القيادية

تحديد الأهداف الرئيسية

تحليل البيئة

رسالة المنظمة

١٣. واحد من التالي ليست من الشروط التي ينبغي توفرها في الأهداف الجيدة ، وهي :

محددة

قابلة للقياس

مثالية ويصعب تحقيقها

ضمن إطار زمني

١٤. إحدى الإستراتيجيات التي تتبعها المنظمة للوصول إلى الأهداف ، والتي تستهدف الاهتمام بالظروف الداخلية للمنظمة ، مثل التدريب ،

وإعادة بناء الهيكل التنظيمي ، هي :

الإستراتيجيات الدفاعية

الإستراتيجيات الهجومية

إستراتيجيات الاستقرار

إستراتيجيات قيادة التكلفة

١٥. من أهم الإستراتيجيات المتبعة في مجال الجودة التي تسعى لتطوير العمليات داخل المنظمة ، والتي تقوم على تقييم العمليات بشكل

كامل ودراسة العلاقات فيما بينها :

التركيز على العملاء

تحسين الجودة

تولي الإدارة العليا ضبط الجودة

تدريب الجودة المكثف

١٦. واحدة من العبارات التالية خاطئة حول العلاقة بين إستراتيجية الجودة وإستراتيجية المنظمة ، وهي :

ينبغي مراعاة تكنولوجيا الإنتاج المتوفرة في المنظمة عند تحديد إستراتيجية الجودة

تحدد المنظمات إستراتيجية الجودة بشكل مستقل عن الإستراتيجية العامة لها

من الضروري إبلاغ كافة الأطراف المشتركة في العملية الإنتاجية بالمعايير والمواصفات المطلوبة لتصميم المنتج

من الضروري أن تكون إستراتيجية الجودة محددة ومعروفة لكافة الجهات سواء من داخل المنظمة أو خارجها

١٧. تتمثل الحاجة الثانية وفقاً لأولويات الإشباع ضمن نظرية ابراهام ماسلو للحاجات الإنسانية بـ :

الحاجات الاجتماعية

الحاجات الفسيولوجية

حاجات الأمان

حاجات التقدير والاحترام

١٨. ضمن فلسفة إدارة الجودة الشاملة ينبغي أن تتوفر في الحوافز المادية عدة اعتبارات ، منها :

عدم ربط الحافز بالأداء

استخدام الحوافز الجماعية

تجنب منح علاوة جودة سنوية لكافة العاملين على أساس نتائج المنظمة

جميع ما ذكر

١٩. يعتمد نجاح التمكين على عدة عوامل هامة ، منها :

ضعف الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين

مدى رغبة الرؤساء بتحويل الصلاحيات للمرؤوسين

عدم فعالية نظام التغذية العكسية في المنظمة

عدم تدريب المرؤوسين على تحمّل المسؤولية

٢٠. من الأهداف الرئيسية التي يسعى تدريب الجودة أساساً إلى تحقيقها لدى الموظف المتدرب :

زيادة معلومات

تغيير اتجاهات

تحسين مهارات

جميع ما ذكر