١- التغيير الاستراتيجي هو الذي يهتم بـ

-القضايا الرئيسية الطويلة الاجل وتشمل الأهداف والرسالة والغاية والفلسفة والقيم والمبادئ

نظام العمل وأساليبه والسياسات والإجراءات والهياكل والتقنيات التي تؤثر مباشرة على تنظيم أداء العمل داخل المؤسسة

٢- يركز على نظم العمل وأساليبه والسياسات والإجراءات والهياكل والتقنيات التي تؤثر مباشرة على تنظيم أداء العمل داخل المؤسسة

التغيير الاستراتيجي

-التغيير الوظيفي

٣- تتميز الدوافع الداخلية في التغيير كل مايلي ماعدا :

تدني مستوى الرضا الوظيفي

التغيب الوظيفي

الرغبة في الإبداع والابتكار والتميز

-التغيرات الاقتصادية

٤- تشمل الدوافع الخارجية كل مايلي ماعدا :

التطوير التقني

التطورات الاجتماعية

التكتلات والاندماج

-علاقات العمل الداخلية

٥- مستوى الربح والخسارة ، التغيب الوظيفي من أنواع :

الدوافع الداخلية

الدوافع الخارجية

٦- من الخطوات المنهجية المتبعة في إدارة التغيير الفعال والجودة الشاملة ليس من بينها :

تشخيص الوضع القائم

-زيادة معدل الدوران

ترتيب الأولويات

اختيار الاستراتيجية التغيير

٧- اختيار استراتيجية التغيير من خلال دراسة الخيارات التالية :

القوة والإجبار

الحوار والاقناع

المشاركة الفعالة

-جميع ما سبق صحيح

٨- من مؤشرات مقاومة التغيير هو الخوف والفشل وأهم الاستراتيجيات المقترحة للتعامل معه :

-التمكين والتدريب على متطلبات التغيير

جوار العاملين وتفهم مواقفهم

شرح فوائد التغيير المتوقعة على المستويين الشخصي والمؤسسي

التحفيز والتشجيع

٩- (الدعم والمساندة من القوى المؤيدة للتغيير) استراتيجية لأي مؤشر تغيير :

التباطؤ في العمل

الامتناع وعدم الموافقة بصمت

-عدم الثقة

الخوف

١٠- يعتمد تطبيق الجودة الشاملة الفعال في المنظمات والشركات بكافة أنواعها وأشكالها على العمل الجماعي تعريف لـ :

العمل الفردي

-العمل الجماعي

الاتصال الفعال

لا شيء مما سبق

١١- لتشكيل فريق العمل الجماعي يجب توفر خمسة عناصر رئيسية (Five Ps) ليس من بينها :

المكان Place

القوة Power

الأعضاء People

-الدفع Push

١٢ – السلطة المسموحة للفريق من قبل الإدارة العليا حيث تؤثر في اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف :

الغرض Purpose

الخطة Plan

-القوة Power

الأعضاء People

١٣- من مراحل تشكيل فريق العمل الجماعي الفعال ، ما عدا :

مرحلة الاقتحام

مرحلة المعيار

مرحلة الإغلاق

-مرحلة الانفتاح

١٤- تعد المرحلة الأولى ويتم فيها تعريف الفرد بالجماعة واندماجه معهم :

مرحلة الاقتحام

مرحلة الأداء

مرحلة التشكيل

مرحلة المعيار

١٥- مرحلة الأداء هي :

يكون التوتر واضح على أعضاء الفريق بسبب توزيع المهام وبروز السمات الشخصية والفروق الفردية لهم

-يكون الأعضاء قادرين على العمل بطرق إبداعية مع المهام المعقدة والعلاقات الشخصية التي تربطهم ويصبح عمل الفريق واضح المعالم ويتمتعون بالنضج والتنظيم

يبدأ الأعضاء بالتنسيق فيما بينهم بوصفهم وحدة عمل واحدة مع الميل للعمل بقواعد مشتركة للسلوك الجماعي ويظهر تعاونهم ويشعرون بأهمية القائد لتحقيق الأهداف ويبدأ الانسجام بينهم مع وجود بعض المنغصات.

تعد المرحلة الأولى ويتم فيها تعريف الفرد بالجماعة و اندماجه معهم

١٦- من خصائص العمل الجماعي التي تؤثر سلباً أو إيجاباً (الانضباط) وهو :

-لا يتوفر إلا في الموظفين الجادين فلا يتوانى في البحث عن الحقائق التي تساعد في اتخاذ القرارات الحاسمة

الرغبة في التحسن بصفة مستمرة وعدم الركون إلى ما تحقق فقط والرغبة في مساعدة الآخرين وحتم على بذل العمل بدقة.

لا شيء مما سبق

من الخصائص المؤثرة إيجابياً في العمل الجماعي

١٧- مناقشة العمل الجماعي وحل المشكلات يمر بـ :

٦- مراحل

٤ مراحل

مرحلتين

٥ مراحل

١٨ – ما يلي من عوامل الإخلال بالعمل الجماعي ماعدا :

تجاهل المنتج

غياب الثقة

غياب الالتزام

-غياب الفطنة

١٩ – عوامل الإخلال بالعمل الجماعي :

تجاهل المنتج ، تجنب المسائل

غياب الالتزام ، الخوف من الصراعات

غياب الثقة

-كل ماسبق صحيح

٢٠ - مصطلح مهارة الاتصال يعني :

هو قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين بشكل فعال
هي مجموعة المهارات التي تمكن أي شخص من نقل المعلومات والأفكار بطريقة صحيحة وفعالة بعد استلامها وفهمها.
أنها عملية مستمرة تحدث بين شخصين أو أكثر يتم فيها نقل رسالة وتسليمها من طرف لطرف آخر.

جميع التعاريف السابقة صحيحة

٢١- من العناصر المهمة للاتصال الفعال هو الإحساس الداخلي ويعني :

-المقدرة على طرح السؤال الصحيح في الوقت الصحيح في المكان الصحيح

أن تعامل الآخرين كما تحب ان يعاملوك به

القدرة الكامنة لدى الموظف على التخطيط الفعال للمستقبل

القدرة على توقع التغيير الذي سيحدث للمنظمة او في السوق

٢٢ - من العناصر المهمة للاتصال الفعال هي الحساسية ويعني:

المقدرة على طرح السؤال الصحيح في الوقت الصحيح في المكان الصحيح

-أن تعامل الآخرين كما تحب ان يعاملوك به

القدرة الكامنة لدى الموظف على التخطيط الفعال للمستقبل

القدرة على توقع التغيير الذي سيحدث للمنظمة او في السوق

٢٣- من العناصر المهمة للاتصال الفعال هي الرؤية ويعني:

المقدرة على طرح السؤال الصحيح في الوقت الصحيح في المكان الصحيح

أن تعامل الآخرين كما تحب ان يعاملوك به

-القدرة الكامنة لدى الموظف على التخطيط الفعال للمستقبل

القدرة على توقع التغيير الذي سيحدث للمنظمة او في السوق

٢٤- من العناصر المهمة للاتصال الفعال هي البراعة ويعني:

المقدرة على طرح السؤال الصحيح في الوقت الصحيح في المكان الصحيح

أن تعامل الآخرين كما تحب ان يعاملوك به

القدرة الكامنة لدى الموظف على التخطيط الفعال للمستقبل

-القدرة على توقع التغيير الذي سيحدث للمنظمة او في السوق

٢٥- من العناصر المهمة لاتصال الفعال هو التركيز :

-هو العنصر الذي لا يمكن الاستغناء عنه متى ما تم التغيير

يساعد المنظمة على ان تستمر علاقاتها لفترات طويلة والمنظمة التي لديها هذه الصفة تستطيع النجاح والاستمرارية

القدرة الكامنة لدى الموظف على التخطيط الفعال للمستقبل

لا شيء مما سبق

٢٦- من العناصر المهمة للاتصال الفعال هو الصبر ويعني :

هو العنصر الذي لا يمكن الاستغناء عنه متى ما تم التغيير

-يساعد المنظمة على ان تستمر علاقاتها لفترات طويلة والمنظمة التي لديها هذه الصفة تستطيع النجاح والاستمرارية

القدرة الكامنة لدى الموظف على التخطيط الفعال للمستقبل

لا شيء مما سبق

٢٧- من أركان الاتصال التفاعلي وليس من بينها :

الضحج

التغذية الراجعة

الشفرة

-البراعة

٢٨- عملية فيزيائية تنظم عناصر الرسالة وتساعد في انتقالها إلى المستلم أو المتلقي في الاتصال اللفظي يعلو الصوت واستعمال اليدين أثناء الحديث والابتسامة :

التغذية الراجعة

-الترميز

الشفرة

الرؤية المشتركة

٢٩- من أسباب فشل الاتصال الفعال ما عدا :

عدم كفاية المعلومة

كثرة المعلومات

المعلومات ذات النوعية الرديئة

-كفاءة الاتصالات

٣٠ – ما هو الذي لا ينتمي إلى الأسس الناجحة للاتصال الفعال :

إبراز الثقافة المناسبة

الوعي التام باختلاف الآخرين

-كثرة المعلومات

تنمية مهارات الإقناع

٣١- الموثوقية من أهم العناصر التي تؤثر في أهمية وفوائد السلع والخدمات من وجهة نظر الأفراد والمجتمعات وتعني :

ظهور المنفعة المادية والمعنوية المحسوسة والملموسة من السلع والخدمات المشتراه

-قدرة السلعة او الخدمة على الأداء ليس فقط بثقة بل بثبات وبدقة متناهية

توفير الاهتمام والرعاية الفردية للعملاء او الزبائن

المعرفة ومعاملة الموظفين ومدى قدرتهم على نقل الثقة للزبائن

٣٢- الرغبة في المبادرة بمساعدة العملاء وتقديم الخدمة السريعة لهم ومعاملتهم بقدر من الاحترام والتقدير مصطلح ل:

التعاطف

المنفعة الملموسة

مدى الاستجابة

التوكيد

٣٣- خلق المزيد من الفخر والرضا في مكان العمل من :

فوائد تطبيق الجودة الشاملة

أهداف تطبيق الجودة الشاملة في الشركات والمنظمات

عناصر الجودة الشاملة

خصائص الجودة الشاملة

٣٤- من فوائد تطبيق الجودة الشاملة ما عدا :

تقليل التكاليف واثرها على فاعلية المنظمة وكفاءتها

ترقية الأداء وتحقيق الأمن الوظيفي

-تحقيق الربحية على حساب جودة المنتج

تقوية تبادل الأفكار بين العاملين والإدارات

٣٥- تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ، تعزيز العلاقات الجيدة مع الموردين وتوثيقها / رفع درجة رضا العملاء من أهداف :

-تطبيق الجودة الشاملة في الشركات والمنظمات

عناصر الجودة الشاملة

خصائص الجودة الشاملة

لا شيء مما سبق

٣٦- مراحل تطبيق الجودة الشاملة :

مرحلة التهيئة ، مرحلة التخطيط

مرحلة التطبيق التجريبي ، مرحلة المتابعة والتقييم

مرحلة تبادل الخبرات ونشرها

-جميع ما سبق صحيح

٣٧ - تركز على نشر ثقافة الجودة وزيادة وعي العاملين هي:

المرحلة الصفيرية

مرحلة التهيئة

مرحلة التخطيط

أ و ب

٣٩ - هو الفرق بين التكلفة الفعلية للمنتج أو الخدمة المقدمة والتكلفة المنخفضة في حال تقديم الخدمات والمنتجات دون المستوى المطلوب أو فشل المنتجات أو حدوث عيوب في تصنيعها

مفهوم تكاليف الجودة

تصنيف الجودة

التخطيط

المعيار

٤٠ - تصنيف التكاليف وفقا لرأي كل من فيغنوم وكروسي :

الوقائية والتقييمية

الفشل الداخلي والفشل الخارجي

أ و ب

تكاليف فقدان ساعات العمل

٤١ - سعر الموائمة او تكاليف المطابقة تتمثل في :

-كل التكاليف الوقائية والتقييم

كل تكاليف الفشل الداخلي والخارجي

تكاليف الخدمة الميدانية غير المخطط لها

تكاليف فقدان السمعة

٤٢ - سعر عدم الموائمة أو التكاليف غير المطابقة تتمثل في :

كل التكاليف الوقائية والتقييم

-كل تكاليف الفشل الداخلي والخارجي

تكاليف الخدمة الميدانية غير المخطط لها

تكاليف فقدان السمعة

٤٣ - تكاليف الوقاية هي :

تكاليف تنجم عن محاولة معرفة ما إذا كانت المنتجات مطابقة للمواصفات المعتمدة وتشمل تكاليف موظف الفحص والتفتيش تكلفة المعدات والنفقات المترتبة على صيانة قسم التفتيش.

-تكاليف مرتبطة بمنع حدوث العيوب ويتم انفاقها قبل أن يتم تقديم السلعة أو الخدمة تشمل تكاليف تخطيط الجودة الفعاليات المستخدمة لمنع عيوب التصميم مراجعة التصميم التعليم التدريب والتحكم بالعملية وتحسين العملية.

مجموع التكاليف التي يتحملها المنتج للخدمة او السلعة المقدمة

لا شيء مما سبق

٤٤ - تكاليف تنجم عن محاولة معرفة ما إذا كانت المنتجات مطابقة للمواصفات المعتمدة وتشمل تكاليف موظف الفحص والتفتيش تكلفة المعدات والنفقات المترتبة على صيانة قسم التفتيش

تكاليف التقييم

تكاليف الوقاية

تكاليف إعادة التفتيش

تكاليف إعادة الاختبار

٤٥- من ضمنإجراء البرامج التدريبية وبرامج الجودة والتوعوية :

-تكاليف الوقاية

تكاليف السلعة

تكاليف الشكاوي

تكاليف الإيقاف

٤٦- أهم التكاليف التي تشمل تكاليف التقييم ماعدا :

تكاليف الفحص

تكاليف التدقيق

تكاليف المتابعة

-التخطيط

٤٧- تكاليف الوقاية مرتبطة بـ :

-منع حدوث العيوب

إعادة تصحيح العيوب

تكاليف الفرصة البديلة

تكاليف الإنتاج

٤٨- تكاليف الفشل الداخلية ترتبط بـ :

إعادة فحص

إعادة تفتيش

إعادة تدقيق

-جميع ما سبق

٤٩- تكاليف الفشل الخارجية ترتبط بـ :

-الفشل خارج نطاق المنظمة

الفشل داخل نطاق المنظمة

لا شيء مما سبق

أ و ب

٥٠- خصائص تكاليف الجودة تصل إلى من مجموع تكاليف الشركة او المؤسسة

%٦٠

%٤٠

%٣٠

%١٠

٥١- التكاليف الواضحة من أمثلتها :

شكاوي الزبائن

اختبارات غير لازمة

عمل إضافي خارج الدوام

جميع ما سبق

٥٢- ضعف التغذية العكسية ، السمعة السيئة ، السلامة المهنية ، عدم دقة الرسوم البيانية من التكاليف :

-المستترة

الواضحة

الجودة

التشغيل

٥٣- يعتبر نموذج التصنيف التقليدي (وقاية ، فشل ، تقويم) (P.A.F) أحد طرق قياس التكاليف :

-الواضحة أو المرئية

المستترة

احد انتاج تكاليف الفرصة البديلة

الجودة

٥٤- من ضمن طرق قياس التكاليف الواضحة :

-نموذج التكلفة العملية

نموذج تاجوشي

نموذج جانت

طريقة قياس السوق

٥٥- اول من قام بتطوير نموذج التكلفة العملية هو العالم :

-دوجلاس روسس

كروسي

إشيكاوا

ماكس فيبر

٥٦- أول من استخدم نموذج التكلفة العملية هو العالم :

إشيكاوا

دوجلاس روسس

تايلور

-مار شيجي كولن

٥٧- نموذج التوازن الاقتصادي :

نموذج مشابه للنموذج التقليدي (P.A.F) واستخدم في الكثير من الشركات اليابانية والأمريكية

يرى كروسبي أن الجودة الشاملة هي (مطابقة للمتطلبات)

أن السعر الذي أنفق في تكاليف المطابقة يتحور حول مشاركة فريق العمل

جميع ما سبق صحيح

٥٨- أحد الطرق لحساب التكاليف المستترة :

طريقة المضاعفة

طريقة الضرب

طريقة دراسة السوق

أ و ج

٥٩- تفترض هذه الطريقة أن حساب تحديد التكاليف المستترة ينتج من حساب التكاليف الواضحة برقم غير محدد K :

-الطريقة المضاعفة

نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي (QLF)

طريقة دراسة السوق

طريقة القسمة

٦٠- مجموعة من البائعين والمشتريين يتجمعون في مكان محدد ويقومون بتبادل السلع والخدمات في إطار تجاري :

الطريقة المضاعفة

نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي (QLF)

-طريقة دراسة السوق

طريقة القسمة

٦١- مقدار الخسارة التي يمكن تفاديها والتي قد تسببها السلع المنتجة للمجتمع بعد إستلامها :

الطريقة المضاعفة

-نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي (QLF)

طريقة دراسة السوق

نموذج دالة الربح

٦٢- مجموعة تكلفة الفشل (داخلياً وخارجياً) = K × التكاليف المرئية

الطريقة السريعة

الطريقة المضاعفة

الطريق الغير مضاعفة

طريقة دراسة السوق

٦٣ - نموذج دالة خسارة الجودة لتاجوشي :

مجموعة تكلفة الفشل (داخلياً وخارجياً) = $K \times$ التكاليف المرتبة

وحدات الإنتاج = (تكلفة الجودة / قيمة وحدة الإنتاج) * ١٠٠ *

$$L=k(Y-T)^2$$

لا شيء مما سبق

٦٤ - مميزات دالة خسارة الجودة لتاجوشي :

أن النموذج يستطيع الموازنة بين خسارة الجودة ومواصفات المنتج

تستطيع الدالة أن تقوم بتحسين الجودة خصوصاً في مجال الاستثمار التقني

لا شيء مما سبق

أ و ب

٦٥ - عبارة عن أسلوب حوار جماعي يهدف إلى توليد أكبر قدر ممكن من الأفكار الإبداعية الجماعية حيث يراعي خلال هذه الجلسة قواعد بسيطة بغرض زيادة فرص الابتكار في توليد الأفكار والمقترحات :

أ- أسلوب العصف الذهني

أسلوب تحليل الصلات

أسلوب مخطط سير العمليات

أسلوب نافذة الزيون

٦٦- هو عبارة عن طريقة تساعد أعضاء فريق العصف وفريق الجودة على تنظيم الأفكار و الموضوعات المختلفة نتيجة العصف الذهني تحت مجموعات ذات صلة بعضها ببعض وذات علاقات طبيعية الأمر الذي يسهل تجميع الأفكار وتصنيفها في مجموعات مرئية في شكل بياني .

أسلوب العصف الذهني

أ- أسلوب تحليل الصلات

أسلوب مخطط سير العمليات

أسلوب نافذة الزيون

٦٧- هو عبارة عن تمثيل بياني مرئي يوضح تسلسل سير العمليات والإجراءات وتدفق الأنشطة المختلفة بشكل مترابط من خلال إظهار الخطوات المتتابعة ذات العلاقة باستخدام أشكال بيانية.

أسلوب العصف الذهني

أسلوب تحليل الصلات

أ- أسلوب مخطط سير العمليات

أسلوب نافذة الزيون

٦٨- من الإرشادات الواجب مراعاتها عند التخطيط لإقامة جلسة عصف ذهني :

عدد المشاركين في العصف الذهني

تحديد موضوع العصف الذهني

التحضير و التقديم لجلسة العصف الذهني

جميع ما سبق صحيح

٦٩- عدد المشاركين في العصف الذهني يفضل أن :

لا يقل عددهم عن ٥ ولا يزيد على ١٢ شخص

لا يقل عددهم عن ٦ ولا يزيد على ١٥ شخص

لا يقل عددهم عن ٢ ولا يزيد عن ٥ أشخاص

لا يقل عددهم عن ٨ ولا يزيد عن ١٢ شخص

٧٠- مناقشة الأفكار و محاولة تقويمها و إصدار الأحكام عليها أثناء عملية العصف الذهني سيؤدي إلى

-إبطاء تدفق الأفكار و الإبداعية

سرعة تدفق الأفكار و الإبداعية

فرصة تحسين وتطوير

عرض البدائل ومناقشتها

٧١- تنظيم أفكار جلسات العصف الذهني ومخرجاتها و التخطيط لحل مشكلات الجودة أو البحث عن فرص التحسين والتطوير

-أسلوب تحليل الصلات

أسلوب العصف الذهني

أسلوب سير العمليات

أسلوب سيجما

٧٢- أداة متعددة الاستخدام في برامج الجودة الشاملة وتحسين الأداء :

أسلوب تحليل الصلات

أسلوب العصف الذهني

-أسلوب سير العمليات

لا شيء مما سبق

٧٣- من أنواع مخططات سير العمليات :

البسيطة

التفصيلية

الإجرائية

جميع ما سبق

٧٤- هي التي تشمل رسم الخطوات الرئيسية في شكل المدخلات والعمليات والمخرجات

-البسيطة

التفصيلية

الإجرائية

لا شيء مما سبق

٧٥- : تشمل نقاط اتخاذ القرار وحلقات التغذية الراجعة

الإجرائية

-التفصيلية

البسيطة

لا شيء مما سبق

٧٦- من أنواع مخططات سير العمليات الإجرائية وتعني :

نقاط اتخاذ القرار وحلقات التغذية الراجعة

-من سيقوم بهذه الخطوة وسير الإجراءات بين تشمل الأشخاص المعنيين موضحا الأفراد المعنيين بالعملية أو النشاط

رسم الخطوات الرئيسية في شكل المدخلات والعمليات والمخرجات

لا شيء مما سبق

٧٧- من الاعتبارات العامة أثناء عمل مخطط سير العمليات:

فريق العمل : . ضرورة تشكيل فريق ذي المعرفة الجيدة بخطوات العمل قائد الفريق يلعب دورا مهما في مساعدة عناصر الفريق على المشاركة بفعالية العمليات المعقدة تجزئة العمليات المعقدة

مشاركة العاملين: أي لا توكل رسم خريطة سير العمليات الى خبير خارجي

الغرض: العملية ضرورة مناقشه فريق العمل حول الغاية و مدى التفاصيل المطلوبة عند رسم مسار العملية

التركيز أثناء رسم خريطة المسار : ألا يسمح للمناقشة بالابتعاد عن النقطة الأساسية

الواقعية : أن يظهر مخطط مسار العملية الواقع الحقيقي لمسار العملية .

-جميع ما سبق

٧٨- من الاعتبارات العامة أثناء عمل مخطط سير العمليات وليس من بينها :

فريق العمل

مشاركة العاملين

الغرض

-اتخاذ القرار

٧٩- من طرق التطبيق :

التصويت المباشر

التصويت المتعدد

التصويت الموزون

جميع ما سبق

٨٠- يطلب من كل عضو اختيار البديل المناسب من وجهة نظره :

-التصويت المباشر

التصويت المتعدد

التصويت الموزون

٨١- يتم عرض كل البدائل ولكل شخص الحق في التصويت لعدد من البدائل كاختيار افضل ثلاثة خيارات وتعطى من ١ إلى ٣

التصويت المباشر

-التصويت المتعدد

التصويت الموزون

٨٢- هذه الطريقة تمنح الحق للمشارك في إعطاء بعض البدائل قيمة أكبر واصغر عن طريق الأوزان بحيث ١٠ لو أعطي المشارك تميزها عن غيرها فمثلا نقاط فعليه يتم توزيعها بين البدائل حسب الأهمية التي يراها لكل بديل وقد يعطي النقاط لبديل واحد اذا رأى ذلك او يوزعها بين البدائل

التصويت المباشر

التصويت المتعدد

-التصويت الموزون

٨٣- أسلوب بياني و يسمى بمخطط عظمة السمكة او مخطط ايشيكاوا ويساعد على معرفة الأسباب التي أدت إلى ظهور الأثر أو المشكلة مع الأخذ بعين الاعتبار انه يساعد على عرض الأسباب المحتملة دون معرفة نسبة مساهمة كل سبب على حده

تحليل السبب والنتيجة (الأثر)

طرق رسم مخطط السبب

مصفوفة المعايير

مخطط جانت

٨٤- مصفوفة المعايير هي :

-عبارة عن أداة لاتخاذ القرار تساعد فريق الجودة على ترتيب الأولويات بناء على معايير موضوعية يحددها أعضاء فريق الجودة وتحسين الأداء وغالبا ما تتضمن جدولاً مكوناً من أعمدة وصفوف توضع في الصفوف البدائل وعلى الجانب الاخر من الأعمدة توضع المعايير أو العكس .

أداة لإظهار الأنشطة موضع التنفيذ كلها وأوقات تنفيذها والمدة الزمنية موضحاً فيها البداية والنهاية والجهة المسؤولة عن تنفيذ النشاط فهي جزءا .

أشكال هندسية تسمى قطاعات تستخدم لمقارنة أحجام وكميات ونسب مئوية وأعداد أشياء مختلفة أو مقارنة الأشياء نفسها بعضها ببعض الأمر الذي يساعد على إيصال الرسالة أو الفكرة بشكل واضح وسريع إلى الفئة المستهدفة

لا شيء مما سبق

٨٥- يتكون المدرج التكراري على ٣ نقاط مهمة وهي :

المركز

عرض المنحنى

شكل المنحنى

جميع ما سبق

٨٦- من الأدوات الإحصائية المهمة في عرض ومتابعة إجراءات التحسينات مع مرور الزمن :

-خريطة المتابعة

خريطة المراقبة

٨٧- أسلوب لتحديد ما إذا كانت عملية أداء معينة تحت السيطرة في ضوء الحدود المتفق عليها للمراقبة والتحذير من تخطي الحدود في الوقت المناسب :

-خريطة المراقبة

خريطة المتابعة

٨٨- ما يفرق به عن خريطة المتابعة وخريطة المراقبة هو

الحد الأدنى

الحد الأقصى

جميع ما سبق

٨٩- نظام متكامل من السياسات والأنشطة التي تهدف إلى إدارة عملية التصنيع التي لا تدخل مباشرة في العملية الإنتاجية وتهدف إلى التحسين المستمر وتحقيق رضا الزبون .

-طريقة لين

السينيات الخمس 5s

سيكس سيجما

٩٠- السينيات الخمس 5s تهدف إلى :

-زيادة الانتاجية وتحسين نوعية الانتاج من خلال ايجاد بيئة عمل خالية من الفوضى التي تؤثر في جودة المنتج من السلع والخدمات

إدارة عملية التصنيع التي لا تدخل مباشرة في العملية الإنتاجية وتهدف إلى التحسين المستمر وتحقيق رضا الزبون .

تخفيض العيوب في المنتج بدرجة كبيرة

٩١- من المبادئ الرئيسية للين وليس من بينها :

القيمة

الجذب

الإنتقان

-النقل

٩٢- المبالغة ، النقل ، الخزون / الحركة ، العطب (العيوب) ، التجهيز المبالغ فيه ، الانتظار :

-المهدرات السبعة

السينيات الخمس 5s

سيكس سيجا

٩٣- تتعدد متطلبات طريقة لين وتسمى 5s ماعدا :

تصنيف وتصفية Soring

ترتيب وتنظيم Set in Order

تنظيف وتلميع Shine systematic Cleaning

-البداية Start

٩٤- السينات الخمس نظام استراتيجي تتبعه المنظمة بغرض إيجاد بيئة عمل آمنة ونظيفة تهدف إلى زيادة الانتاجية وتحسين نوعية الإنتاج والتوثق من نشر قوانين الأمن والسلامة في جميع الخطوات التي تمر بها العملية الإنتاجية ولنجاح هذا البرنامج لابد من تحقيق العوامل الرئيسية التالية :

الدعم المتواصل من الإدارة العليا و الالتزام والاهتمام المستمر بهذا النظام

التركيز على التدريب سواء كان داخل يا أم خارجيا لجميع موظفي الشركة

المشاركة الإيجابية من جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم

الاستمرار في إعادة دورة هذا النظام ت ولتحقيق مستويات عالية من التميز والإنجاز

-جميع ما سبق

٩٥- بدأت جذور سيكس سيجا من عالم الرياضيات :

-جوهان فريدريك

ودرو ويلسون

هنري فايول

ماكس فايير

٩٦- هدف سيكس سيجا :

-إلى تخفيض العيوب

إيجاد العيوب

إعادة إصلاح العيوب

٩٧- قياس إحصائي يستخدم بشكل واسع لقياس التحسين المستمر في المنتج والإجراءات والأنظمة والخدمات المقدمة للزبائن

-سيكس سيجا

طريقة لين

دوائر الجودة

٩٨- سيكس سيجا هو نظام إداري يسمح بنسبة خطأ لا تتجاوز ٤٣ لكل وحدة..... وحدة

ألف

-مليون

مائة

مليار

٩٩- عناصر سيكس سيجا

معرفة المشكلة أو العيب

تحديد وقياس المشكلة أو العيب

تحليل الأسباب ومكثها

تحسين الحلول وإيجاد أنسبها

التحكم بالمشكلة وحلها ومراقبتها

-جميع ما سبق

١٠٠- طريقة لين وسيكس سيجا من الطرق التي اندمجت في عام ٢٠٠٢ وتشمل :

تحسين العمليات

إرضاء العميل

-جميع ما سبق

١٠١- مصطلح كايزن :

-كلمة يابانية مركبة من جزأين وتعني التحسين أو التغيير إلى الأفضل

كلمة يابانية مركبة من جزأين وتعني الحد من المهدرات

كلمة يابانية مركبة من جزأين وتعني إعادة إصلاح العيوب

١٠٢- الهيكلة المؤسسية لحلقات الجودة حيث : يمكن تقسيم الموظفين إلى أربع مجموعات :

الأعضاء

القادة

المنسقون

الإدارة

-جميع ما سبق

١٠٣- هم العنصر الأساس ي حيث يقومون بدراسة المشكلة من كافة جوانبها وإعطاء الحلول الناتجة لتلك المشكلات

-الأعضاء

القادة

المنسقون

الإدارة

١٠٤- هم المدبرون المباشرون للأعضاء وهم أشخاص مدبرون ولديهم الخبرة الكافية على إدارة الاجتماعات بكل حكمة

الأعضاء

-القادة

المنسقون

الإدارة

١٠٥- مديرو برنامج حلقات الجودة في المنظمة وهم المسئولون عن نجاح الاجتماع والتنسيق للاجتماعات وتدريب الأعضاء والقادة وهم أناس مبتكرون ولديهم مهارة اتصال عالية

الأعضاء

القادة

-المنسقون

الإدارة

١٠٦- أعضاء الإدارة العليا يساعدون ويلتزمون بتنفيذ ما يسفر عنه الاجتماع من قرارات أو رفضها و مناقشتها

الأعضاء

القادة

المنسقون

-الإدارة

١٠٧- من مبادئ طريقة التوقيت المناسب وليس من بينها :

توفر المواد الضرورية في الوقت الذي تظهر فيه الحاجة إليه

تقليل المخزون والاعتماد على الإنتاج المستمر لتخفيض التكاليف

-العمل على تحقيق مستويات عالية من الجودة من خلال أداء العمل بصورة صحيحة من المرة الثانية

السعي لجداول الإنتاج حسب الطلب

١٠٨- هي المبادئ والممارسات الإدارية التي تطبقها القطاعات العامة أو الخاصة للجودة الشاملة بهدف تحقيق التميز والرقي والعلو في الأعمال وفي المخرجات العامة للقطاعات المختلفة وتنشابه تلك المعايير التي تضعها الجهات المانحة لهذا النوع من الجوائز حتى تضمن الاعتراف والقبول العالمي .

-معايير جوائز الجودة العامة

الأيزو

١٠٩- ماهي أكثر المعايير وزناً التي تهتم بها جائزة الملك عبدالعزيز للجودة :

القيادة الإدارية

-نتائج الأعمال

إدارة العمليات

التأثير على المجتمع

١١٠-شركة تعمل في مجال الصناعة في ماليزيا وتقدت لإحدى الجوائز التالية ورفضت لعدم توفر الشروط :

-جائزة الملك عبد العزيز

جائزة الملك عبد الله الثاني

الايزو

١١١- جائزة الملك عبد الله الثاني تمنح لـ :

الجمعيات

-الأداء الحكومي والشفافية

١١٢- المتسوق الحفي احد معايير إحدى جوائز الجودة الشاملة والتي يميزها عن غيرها من الجوائز وهي جائزة :

الملك عبد العزيز

الملك فيصل

-الملك عبد الله الثاني

جائزة ما لكولم بالدريديج

١١٣- جائزة ما لكولم بالدريديج تمنح لـ :

الشركات الموجودة في المملكة العربية السعودية

الشركات الموجودة في الأردن

-الشركات الموجودة في الولايات المتحدة الأمريكية اعترافاً من الكونجرس بالامتياز في أدائها

الشركات الموجودة في اليابان

١١٤- أكثر المعايير وزناً التي تهتم بها جائزة ما لكولم بالدريديج للجودة :

-نتائج الأعمال

القيادة

التخطيط الاستراتيجي

الموارد البشرية

١١٥- جائزة ديمنج للجودة أخذت الجائزة في الاعتبار أربعة أنشطة للإدارة العليا هي

طبيعة توجهات وأنشطة طاقم الإدارة العليا تجاه الجودة.

نشاط إرضاء العاملين

إشراك العاملين في قضايا الجودة وأنشطتها

نشاط التدريب.

-جميع ما سبق

١١٦- ماهي الجائزة التي تمنح للأفراد الذين يتركز نشاطهم خارج اليابان، تمنح لمن قدم إسهامات بارزة في نشر ثقافة الجودة الشاملة خارج اليابان، تمنح تلك الجائزة كل سنوات ٣-٥ :

جائزة ديمنج للأفراد

جائزة ديمنج العامة

جائزة ديمنج للخدمات المتميزة

١١٧- ماهي الجائزة التي تمنح للأفراد والمجموعات، تمنح لمن قدم إسهامات بارزة في دراسات الجودة الشاملة أو الدراسات الإحصائية المقدمة لدعم الجودة وكذلك للذين أسهموا إسهاما مباشرا في نشر ثقافة الجودة الشاملة في المجتمع .

جائزة ديمنج للأفراد

جائزة ديمنج العامة

جائزة ديمنج للخدمات المتميزة

١١٨- ماهي الجائزة التي تمنح للمنظمات العامة مثل الشركات والمؤسسات والمعاهد، تمنح للشركات التي تطبق الجودة الشاملة على جميع وحدات الاعمال فيها والوحدات الإدارية والرئيسية، تمنح تلك الجائزة سنويا

جائزة ديمنج للأفراد

جائزة ديمنج العامة

جائزة ديمنج للخدمات المتميزة

١١٩- أهم الشركات التي أرست اللبنة الأولى لجائزة المؤسسة لإدارة الجودة EFQM :

نستله

وفيات

وفولكس فاجن

بوش

الاتصالات البريطانية

داسو للطيران

فيليس

رينو

جميع ما سبق

١٢٠- تهدف إلى وضع أنماط ومقاييس عالمية تهدف إلى تحسين كفاءة العملية الإنتاجية وتخفيض التكاليف مع تحديد معايير الجودة التي ينبغي ،تطبيقها على القطاعات الصناعية والخدمية

جائزة المنظمة العالمية للمقاييس والمواصفات (أيزو)

جائزة ديمنج

جائز المؤسسة الأوروبية

جائزة الملك عبد العزيز

١٢١- مجموعة من معايير الأداء الدولية تستهدف التحكم في ضمان الجودة وتهدف إلى زيادة خفض التكاليف مع عدم إغفال المنتج النهائي الذي يجب أن يتم وفق أفضل المعايير الإنتاجية مصطلح ل :

جائزة ديمينج

جائز المؤسسة الأوروبية

الأيزو

١٢٢- معايير جائزة الأيزو :

توفير التكاليف : تساعد معايير الأيزو على تحسين العمليات الإنتاجية ما يؤدي إلى مساعدة في خفض تكاليف الإنتاج
زيادة أراضاء العملاء : تعمل على التحسين المستمر للعملية الإنتاجية وتعزيز رضا العملاء و الزبائن ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية
الوصول إلى أسواق جديدة : ما يؤدي لانتشار المنتج داخل الأسواق المحلية وسهولة الوصول إلى الأسواق العالمية
زيادة الحصة السوقية: وتعزيز القدرة التنافسية
لفوائد البيئية : من خلال الحد من الآثار السلبية على البيئة أو تقلبها

جميع ما سبق

١٢٣- جائزة ارجيف غاندي الوطنية للجودة تمنح في :

المملكة العربية السعودية

بريطانيا

الهند

تركيا

١٢٤- من هو صاحب النظرية الصفرية :

كروسي

١٢٥- من هو صاحب دوائر الجودة :

ايشكاو

١٢٦- من هو صاحب عظمة السمكة :

ايشكاو

١٢٧- من هو الحاصل على الجائزة الوطنية الأمريكية عام ١٩٦٥ :

ارماند فيغينوم

١٢٨- قامو بالبحث والتركيز على أثر التكاليف في تقديم الجودة المناسبة هما :

العلمان فيليب كروسي و أرماندو فيغينوم