

السؤال الاول : ضعي علامة (√) امام العبارة الصحيحة وعلامة (x) امام العبارة الخاطئة في كلا من العبارات الاتية : (٥٥ درجة بموجب ١.٨ درجة لكل فقرة)

١-	ينحصر دور علم الادارة في تنفيذ وتحقيق اهداف المنشأة
٢-	ارتبط ظهور علم الادارة بظهور حركة الادارة العلمية في مجال المشروعات الخاصة
٣-	يتمثل مفهوم القيمة كما أسسه اليابانيون بأنه مزيج بين الجودة والسعر
٤-	تهدف الجودة الى التركيز على تلبية حاجات المستهلك الحالية فقط
٥-	في اطار مفهوم الجودة الذي ينص على خلو المنتجات من أي عيوب تعني الجودة كلفة اقل
٦-	من ابعاد الجودة التي يهتم بها المنتج الخصائص التشغيلية الاساسية للمنتج
٧-	من ابعاد جودة الخدمة الاكتمال
٨-	المنتجات الجيدة من وجهة نظر المصنع تقضي بضرورة تطابق المواصفات مع التصميم المسبق
٩-	بعد الاداء الخاص بالجودة يعني الصيانة وحل المشاكل والشكاوى وسهولة التصليح
١٠-	تطبق الجودة على المنتجات والخدمات والناس والعمليات والبيئات المختلفة
١١-	من خصائص الجودة القائمة على المستخدم التعامل مع اختلاف خصائص المنتج وجودتها
١٢-	تعني ضبط (رقابة) الجودة ان هناك رقابة اثناء وبعد الانتاج
١٣-	تعني الرقابة الامامية على الجودة رقابة خط الانتاج والعمليات وخاصة لدى الانتقال من عملية لأخرى
١٤-	من عناصر ضبط الجودة ضبط جودة المنتج اثناء التشغيل
١٥-	يعتبر مفهوم ضبط الجودة اشمل واوسع من تأكيد الجودة
١٦-	تعتبر ISO منظمة حكومية وكافة المواصفات الصادرة عنها الزامية
١٧-	من ضمن اصدارات منظمة ISO اصدار ISO9000 الذي يرتبط بأنظمة ادارة الجودة

١٨-	من ابعاد جودة الخدمة الوقت والمجاملة والدقة والملائمة وكلها ابعاد يصعب قياسها
١٩-	لا يمكن للمنظمات الخدمية قياس خصائص الجودة التي يرغب بها المستهلك من خلال التحدث مع المستهلك بشكل مباشر
٢٠-	من اهم خصائص الجودة الخاصة بخدمة الانترنت وضوح المعلومات والتعليمات
٢١-	من امثلة تكاليف التخمين والتأمين تكاليف تصميم المنتج
٢٢-	يعتبر مخطط باريتو من ادوات قياس الجودة
٢٣-	تعتبر اللوحات x في لوحات السيطرة للمتغيرات او القياسات عن الجانب الخاص بضبط الانتاجية
٢٤-	مخطط السبب والنتيجة هو المخطط الذي على اساسه يتم تقسيم المنتجات الخاضعة لفحص الجودة الى خمس مستويات
٢٥-	التنبؤ بالطلب على منتج معين هو اساس قرارات التخطيط السليمة
٢٦-	من عناصر اساليب التنبؤ سلوك الطلب واسبابه
٢٧-	لا يمكن ان يكون التنبؤ دقيقا بشكل كلي بل لابد ان ينحرف دائما عن الطلب الفعلي
٢٨-	من خطوات بناء نظام قياس تحليلي تحديد بعد لقياس الاداء
٢٩-	سيجما ستة هي التزام كلي من الادارة و فلسفة للتميز وتحسين العمليات
٣٠-	الحزام الاخضر هو الشخص الذي يقوم بتحري فرص التغيير المؤثرة طوال الوقت ثم يقوم بتطبيقها واستخدامها

السؤال الثاني : اختاري الاجابة الصحيحة من بين الاجابات المتاحة في كل فقرة من الفقة التالية : (٥ درجة بموجب ١.٨ درجة لكل فقرة)

٣١- عندما يهتم المستهلك بالعناصر الاضافية التي تضاف الى المزايا الاساسية للمنتجات فإن ذلك عن بعد من ابعاد الجودة :

ب- المزايا	ا- الاداء
د- التوافق والانسجام	ج- الموثوقية

٣٢- من عوامل الجودة من وجهة نظر المصنع :

ب- مستوى اداء الالة	ا- تصميم عملية الانتاج
---------------------	------------------------

تعد اسهل الطرق لحساب خطأ التنبؤ وهي عبارة عن معدل الاختلاف بين الطلب المتنبأ به والطلب
فعلي :

ب- متوسط الانحراف المطلق	أ- نسبة متوسط الانحراف المطلق
د- الانحراف	ج- الخطأ المتجمع او المتراكم

١- من نماذج تخطيط موارد المؤسسة :

ب- المبيعات والتسويق	أ- المحاسبة والمالية
د- كل ما سبق	ج- ادارة الانتاج والموارد

٤- يخطط وينفذ الاجراءات التي لها علاقة مباشرة مع الزبون مثل التسويق والمبيعات :

ب- إدارة سلسلة التوريد	أ- إدارة العلاقة مع الزبون
د- الربط	ج- التجارة التعاونية للمنتجات

٤- تعد مرحلة التركيز على المقاييس المالية والتشغيلية المرحلة من مراحل تطوير مقياس بطاقة
الاداء المتوازنة :

ب- المرحلة الثانية	أ- المرحلة الاولى
د- المرحلة الرابعة	ج- المرحلة الثالثة

٤- هي عبارة عن معايير لقياس الاداء التنظيمي والتي تبين للمدراء والقياديين كيفية عمل المنظمة :

ب- معايير التحليل	أ- معايير الجودة
د- معايير خاصة بالمستهلكين	ج- معايير التحليلات المنطقية

٤- من المعلومات التي يجب ان يتضمنها نظام قياس الاداء :

ب- معلومات الموظفين	أ- معلومات خاصة بالمستهلكين
د- لا شيء مما سبق	ج- أ، ب معا

٣٩- تعرف هذه المخططات بأنها خارطة بيانية لغرض تحديد جودة النوعية وفقا للمواصفات المعتمدة وتساعد في اتخاذ القرار الملائم بشأن سير العملية الانتاجية :

أ- مخطط ضبط الجودة	ب- مخطط باريتو
ج- مخطط السبب والنتيجة	د- مخطط تاكوشي

٤٠- ينقسم التنبؤ الى تنبؤ قصير ومتوسط وطويل الاجل من حيث :

أ- الفترة الزمنية	ب- مراحل التخطيط
ج- التوجهات	د- لاشيء مما سبق

٤١- هي حركة متعنى الطلب للأسفل والاعلى بشكل متكرر خلال فترة زمنية معينة (اكثر من سنة) :

أ- التوجهات	ب- الدورة
ج- الانماط الموسمية	د- طرق التنبؤ

٤٢- تستخدم هذه الطريقة القرارات الادارية والخبرات والآراء للقيام بالتنبؤ والتي عادة ما يطلق عليها (قرارات الرأي التنبؤي) :

أ- طريقة السلاسل الزمنية	ب- طرق التنبؤ
ج- الطريقة النوعية	د- طريقة الانماط الموسمية

٤٣- هي اجراء يستخدم للحصول على آراء مدروسة من اشخاص ذوي معرفة وذلك باستخدام سلسلة من الاستبيانات للقيام بتنبؤ متسجم ومتوافق :

أ- طريقة دلفي	ب- طريقة السلاسل الزمنية
ج- طريقة الانماط الموسمية	د- طريقة التوجهات

٥٠- يمكن تعريف سيجما ستة على انها :

أ- مقياس احصائي للأداء المتعلق بالعمليات او تصنيع المنتجات

ب- هدف يصل الى مستوى الكمال والأتقان وتحسين الاداء

ج- نظام اداري لتحقيق الريادة في القيادة والاداء على مستوى عالمي

د- جميع ما سبق صحيح

انتهت الاسئلة

مع اطيب التمنيات بالتوفيق والنجاح

د- الاكتمال

ج- ا ب صحيحان

٢٢- تعبر رقابة خط الانتاج للعمليات وخاصة لدى الانتقال من عملية لأخرى عن :

ب- الرقابة الخلفية على الجودة

أ- الرقابة الحالية على الجودة

د- الرقابة الداخلية على الجودة

ج- الرقابة الاسمية على الجودة

٢٤- يشير مفهوم الى ان أهمية كل عنصر في العمل وكل وظيفة لا يتمثل فقط في نهاية المنتج او الخدمة للمستهلك الخارجي

أ- الجودة الشاملة

ب- مجموعا ستة

ج- الجودة المطلوبة

د- الجودة الخارجية

٢٥- هي عبارة عن مجموعة من القرارات التي تتخذها الشركة لتحقيق اهدافها طويلة المدى :

أ- الإستراتيجية

ب- الرؤية

ج- الرسالة

د- الخطة

٢٦- من اهم خصائص الجودة الخاصة بخدمة الانترنت :

أ- سهولة الاستخدام

ب- وضوح المعلومات والتعليمات

ج- موثوقية الخدمة

د- جميع ما سبق

٢٧- من الامثلة على تكاليف المنتج :

أ- التكاليف المتغيرة

ب- التكاليف الغير مباشرة

ج- التكاليف الثابتة

د- تكاليف التخطيط للجودة

٢٨- تعبر نسبة تكاليف الجودة الى المبيعات عن :

أ- مرجع العمل

ب- مرجع التكلفة

ج- مرجع المبيعات

د- مرجع الانتاج