

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

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

٤٠- ينقسم التنبؤ إلى تنبؤ قصير ومتوسط وطويل الأجل من حيث :

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

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

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

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

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

٤٣- هي إجراء يستخدم للحصول على آراء مدروسة من أشخاص ذوي معرفة وذلك باستخدام سلسلا الاستبيانات للقيام بتنبؤ منسجم ومتوافق :

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

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

٥٠. يمكن تعريف سيجما ستة على انها :

- أ- مقياس احصائي للأداء المتعلق بالعمليات او تصنيع المنتجات
- ب- هدف يصل الى مستوى الكمال والالتقان 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

ج- أ، ب صحيحتان	د- الاكتمال
-----------------	-------------

٣٣- تعبر رقابة خط الانتاج للمعاملات وخاصة لدى الانتقال من عملية لأخرى عن :

أ- الرقابة الحالية على الجودة	ب- الرقابة الخلفية على الجودة
ج- الرقابة الامامية على الجودة	د- الرقابة الداخلية على الجودة

٣٤- 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- سيجما ستة
ج- الجودة الحلزونية	د- الجودة الخارجية

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

أ- الاستراتيجية	ب- الرؤية
ج- الرسالة	د- الخطة

٣٦- من اهم خصائص الجودة الخاصة بخدمة الانترنت :

أ- سهولة الاستخدام	ب- وضوح المعلومات والتعليمات
ج- موثوقية الخدمة	د- جميع ما سبق

٣٧- من الامثلة على تكاليف المنع :

أ- التكاليف المتغيرة	ب- التكاليف الغير مباشرة
ج- التكاليف الثابتة	د- تكاليف التخطيط للجودة

٣٨- تعبر نسبة تكاليف الجودة الى المبيعات عن :

أ- مرجع العمل	ب- مرجع الكلفة
ج- مرجع المبيعات	د- مرجع الانتاج

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 وفلسفة 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 الفقرات التالية : (٥ درجة بموجب ١.٨ درجة لكل فقرة)

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

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

من عوامل الجودة من وجهة نظر المصنع :

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

٤٤- تعد اسهل الطرق لحساب خطأ التنبؤ وهي عبارة عن معدل الاختلاف بين الطلب المتوقع به والطلب

الفعلي :

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

٤٥- من نماذج تخطيط موارد المؤسسة :

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

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

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

٤٧- تعد مرحلة التركيز على المقاييس المالية والتشغيلية المرحلة من مراحل تطوير مقياس بطاقة

الاداء المتوازنة :

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

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

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

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

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