

إدارة الجودة

أسئلة الصح والخطأ

- 1- من أجل قياس رضا المستهلك يمكن استخدام مقياس ليكرت الخاص بقياس الاتجاهات والرضا والذي يستخدم في كثير من دراسات الإدارة من أربع نقاط
- 2- من وسائل قياس رضا العملاء وتحديد حاجاتهم ورغباتهم الاستبيانات والملاحظة والمقابلات الشخصية
- 3- من أجل اجراء عمليات التدقيق الداخلي والتقييم الخارجي تستخدم المنشآت فرق التوجيه العليا
- 4- كارو ايشيكاوا هو من العلماء الذين نادوا بمبدأ العيوب الصفرية وذلك لتقليل الأخطاء ما امكن والى حد كبير حيث انه من الصعب العمل بدون اخطاء
- 5- من نتائج التقييم الرسمي للمنشآت للإيزو 14001 ان تكون اما ان تمنح الشهادة أو ان يكون هنالك مخالفات جوهرية او مخالفات صغيرة او ملاحظات
- 6- يمكن القول ان التدقيق الداخلي هو في المجل نظام للإدارة الجودة الشاملة وذلك لاشتماله على معظم مكونات نظام الاعمال في المنشأة
- 7- احد الأنظمة المهمة في سلامة الغذاء والأطعمة هو نظام الهسب حيث يتم تطبيقه في المنشآت مثل المطاعم وشركات نقل الاغذية ومصانع تعليب الفواكة والخضروات
- 8- يعتبر دليل الجودة Quality Manual عند تطبيق نظام الايزو 9001 وثيقة هامة ولا يمكن استكمال عملية الحصول على شهادة الايزو 9001 بدونها
- 9- يمكن للمنشأة استخدام الايزو 14000 فيما اذا ارادت الحصول على دليل في كيفية تطبيق نظام ادارة الجودة
- 10- ترى نظرية الشبكة الادارية ان القيادة المعتدلة تعطي أهمية متوسطة للعاملين باعتبارهم أهم عوامل الانتاج وكذلك تعطي أهمية متوسطة أيضا للعمل
- 11- يعتبر العالم فيليب كروسبي هو أول من نادى بوجود حلقات الجودة والتي تتلخص في مجموعة صغيرة تجتمع لحل مشاكل الجودة في المنظمات
- 12- فيما يختص بمساهمات رواد الجودة الأوائل فلقد ركز العالم الكبير في الجودة جوزف جوران على موضوع فلسفة الأربعة عشر مبدأ والتي يرى فيها تحول الصناعة إلى الجودة
- 13- تعني هذه المرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة وهي مرحلة التفتيش البسيط للجودة أن مشاركة كافة العاملين في كافة الأقسام وفي كافة الإدارات ولكافة العمليات داخل المنشأة في عملية التميز في الجودة
- 14- يوجد تشابه بين جائزة الجودة الأمريكية المعروفة بجائزة مالكوم بالدريج وبين جائزة الملك عبدالله الأردنية وبين الجائزة الأوروبية للجودة في عناصرها الرئيسية
- 15- تحتوى غالبية جوائز الجودة العالمية على عنصر القيادة باعتبار هذا العنصر يمثل أهمية قصوى في تطبيق الجودة في المنشآت
- 16- يمكننا استخدام عمليات التحسين المستمر في المنظمات الخاصة ولكن لا يمكن بالطبع استخدامها في المنظمات الحكومية أو شبه الحكومية
- 17- إن قياس أداء المنظمة مقارنة مع المنظمات الأفضل في الصناعة أو حتى في صناعات أخرى تسمى هذه الوظيفة بعملية تصميم الخط الإنتاجي في الشركات
- 18- في إحدى الطرق الكمية لتقييم الموردين فإننا نختار عناصر ونضع لكل عنصر وزنا ولكن لا بد أن يكون إجمالي الأوزان 100% أو واحد صحيح
- 19- من العوامل الهامة في تقييم الموردين السعر ووقت التسليم والجودة للسلعة ضمن أشياء أخرى
- 20- في نظرية الشبكة الإدارية فإن الرقم 1.1 يعني أن المنشأة عازمة على بذل مجهودا كبيرا فيما يخص الإهتمام بالعمل وتحقيق الأهداف
- 21- المقارنة المرجعية أو البيئية يمكن أن تكون خارجية فقط مع منظمات أخرى ولا يمكن أن تكون داخلية بين قسم آخر
- 22- إن عدم الإحتفاظ بالأشياء القديمة عديمة الحاجة تسمى عملية الانضباط الذاتي في طريقة كايزن للتحسين المستمر
- 23- إن طريقة كايزن والتي تعتمد على التحسين المستمر المتزايد التدريجي قام اليابانيون بتطويرها وتطبيقها
- 24- في ثلاثية جوران الشهيرة فإن عملية رقابة الجودة تعني أن نعرف من هم المستهلكين وماهي حاجاتهم ثم نصمم السلعة التي تلبي تلك الإحتياجات
- 25- نعني بعملية (نفذ) في نظام التحسين المستمر الخاص بشوارت وديمنج أنه إذا كانت النتائج ناجحة اعتمد خطة التحسين وطبقها على نطاق واسع

26- حسب طريقة كايزن فإن وضع الأشياء في أماكنها الصحيحة وحسب تسلسلها حيث تصبح قابلة للإسترجاع

بسهولة تسمى هذه الخطوة

أ- الفرز

ب- الترتيب المنهجي

ت- التعقيم الشامل

ث- الإنضباط الذاتي

27- الثلاثية الشهيرة والخاصة بالتحسين المستمر والمعروفة بثلاثية جوران تتكون من عمليات ثلاث وهي

أ- تحديد الإطار ثم التخطيط ثم التحسين

ب- التطوير ثم المراجعة ثم التنفيذ

ت- التخطيط ورقابة الجودة والتحسين

ث- وضع الخطة ثم الإنتظار ثم التسويق

28- وضع العالمان ديمينج وشورات نظاما للتحسين المستمر باسم PDCA Cycle والذي يتكون من التالي

أ- نفذ - افحص - خطط - افعل

ب- افحص- نفذ- خطط- افعل

ت- خطط - نفذ- افعل- افحص

ث- خطط- افعل- افحص- نفذ

29- نظام الجودة هذا يستلزم تصنيف المواد الغذائية إلى درجات من حيث الحرج ومدى قابليتها للتلف اذن هو نظام

لسلامة الغذاء

أ- نظام الايزو 17001

ب- نظام الايزو 14001

ت- نظام الايزو 9001

ث- كافات الإجابات السابقة غير صحيحة

30- الإدارة الإجتماعية حسب نظرية الشبكة الإدارية تعني

أ- إهمال عالي بالعمل واهتمام عالي بالعاملين

ب- اهتمام عالي بالعاملين واهتمام قليل بالعمل

ت- عدم اهتمام بكلا العمل والعاملين

ث- اهتمام عالي بالعاملين واهتمام عالي بالعمل

31- المتطلبات الجاذبة عند تحققها في السلعة أو الخدمة فإن المستهلك أو المستخدم

أ- يشعر فيها بالرضا

ب- يشعر فيها بالإستياء

ت- لا يوجد لديه أي شعور

ث- جميع الإجابات السابقة خاطئة

32- يجب على المنشأة التنبيه لهذا النوع من العملاء والذي قد يطلب اكثر من حقه أو أكثر مما ستحق

أ- العميل المتهور

ب- العميل الصامت

ت- العميل العقلاني

ث- العميل المستغل

33- الذي يميز حلقات الجودة عن فرق تحسين الجودة في المنظمات أنها

أ- رسمية

ب- تدخل في الهيكل التنظيمي

ت- استشارية

ث- متجانسة من حيث التشكيل

34- وضع الأشياء في مكانها الصحيح بحيث يمكن استرجاعها أو إستخدامها بشكل سريع في طريقة كايزن للتحسين

المستمر

[لترتيب المنهجي]

أ- الإنضباط الذاتي (ب) الترتيب المنهجي ت- الفرز ث- التعقيم الشامل
35- تعرضت قبل سنوات شركة لحليب الأطفال لمشاكل وفضائح مما جعلها تتكبد خسائر كبيرة بسبب سوء سمعتها
لدى العملاء هذه التكاليف

- أ- تكاليف الفشل الخارجي
ب- تكاليف الفشل الداخلي
ت- تكاليف التقويم
ث- تكاليف الوقاية

36- تكاليف تخطيط الجودة وإجراء التدقيق الداخلي والتدريب تعد من أنواع

- أ- تكاليف الفشل الخارجية
ب- تكاليف الفشل الداخلية
ت- تكاليف الوقاية
ث- تكاليف التقويم

37- تكاليف فحص المواد الخام الداخلة في إنتاج السلع تعد من أنواع

- أ- تكاليف الفشل الخارجية
ب- تكاليف التقويم
ت- تكاليف الوقاية
ث- تكاليف الفشل الداخلية

38- تقدم بعض مشتري سلعة معينة لشكاوي بوجود عيوباً تصنيعية في السلعة مما جعل الشركة تدفع تعويضات
مالية للمشتريين فهنا تكبدت الشركة تكاليف

- أ- تكاليف التقويم
ب- تكاليف الفشل الداخلية
ت- تكاليف الوقاية
ث- تكاليف الفشل الخارجية

39- واجهت شركات إطارات أمريكية شهيرة قبل عقد من الزمان أو أكثر شكاوي متعددة مما جعلها تنشئ لجنة
عملية لبحث أسباب المشكلة وحلها فتحملت في سبيل ذلك تكاليف تسمى

- أ- تكاليف التقويم
ب- تكاليف الوقاية
ت- تكاليف الفشل الخارجية
ث- تكاليف الفشل الداخلية

40- هذه المرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة تركز على توجيه كافة الجهود للوقاية من الأخطاء في إيجاد حل
لمشكلة عدم المطابقة للمواصفات ليست حلاً فعالاً ولكن يجب وضع التصميم الجيد من البداية

- أ- مرحلة تأكيد الجودة
ب- مرحلة التفتيش البسيط
ت- مرحلة ضبط الجودة
ث- مرحلة الجودة الشاملة

41- مدى ثبات الأداء للمنتج بمرور الوقت يعني

- أ- الصلاحية
ب- الجمالية
ت- الإعتدالية
ث- الإستجابة

42- المطابقة للمواصفات أو الملائمة للإستخدام أو الخلو من العيوب .. كل تلك تعد من

- أ- تعريفات تحقيق رضا المستهلك
ب- محددات نظم الأيزو 9001
ت- تعريف التدقيق الداخلي
ث- كل ما ذكر سابقاً خطأ

43- كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة تعتبر المرحلة من
مراحل تطور الجودة الشاملة

[مرحلة ضبط الجودة]

- أ- مرحلة الجودة الشاملة ب- مرحلة توكيد الجودة ج- مرحلة الفحص د- مرحلة ضبط الجودة
- 44- تعد تكلفة شراء وتركيب معدات الفحص والتفتيش للمدخلات والعمليات والمخرجات
- أ- تكاليف الفشل الخارجي
ب- تكاليف الفشل الداخلي
ت- تكاليف التقويم
ث- تكاليف الوقاية
- 45- أن تكلفة إعادة تدوير علب بلاستيكية معيبة في مصنع للبلاستيك تعتبر تكاليف
- أ- تكاليف الفشل الداخلي
ب- تكاليف الفشل الخارجي
ت- تكاليف الوقاية
ث- تكاليف التقويم
- 46- جوائز الجودة العالمية مثل جائزة الملك عبدالله الأردنية وغيرها من الجوائز العالمية
- أ- هي نظم لتكاليف الجودة
ب- نظم للربحية والتنافسية
ت- هي عبارة عن نظم لإدارة الجودة
ث- جوائز للمنشآت الأفضل في أخلاقيات الأعمال
- 47- يسمى هذا النظام التخزيني المتمثل بطلب مواد قليلة تكفي للإنتاج دون وجود تخزين كبير
- أ- التوقيت المطلوب
ب- النظام الآسي
ت- التوقيت التنازلي
ث- نظام الإنتاج المركب
- 48- أحد أسباب إختيار مورد على آخر للمنشأة
- أ- عروض الأسعار
ب- المصالح المتبادلة معه
ت- المركز المالي للمورد
ث- كل ما ذكر سابقا صح
- 49- حسب نظرية الشبكة الإدارية فإن الرقم 9.9 يعني النمط القيادي
- أ- القيادة الضعيفة
ب- القيادة المثالية
ت- القيادة المعتدلة
ث- القيادة الإجتماعية
- 50- إن الفرق بين فرق تحسين الجودة وحلقات الجودة أن فرق تحسين الجودة
- أ- استشارية
ب- غير متجانسة أي تتكون من أعضاء من مستويات مختلفة
ت- تنفيذية
ث- تطوعية

- 1- X تحتوي عملية التخطيط في ثلاثية جوران الشهيرة أن تستخدم بعض أساليب الضبط الشهيرة مثل خرائط التحكم
- 2- ✓ للعميل حق الاعتراض فيما يخص المنتج وعلى المنظمة والموظفين بالمنظمة أن يستجيبوا لهذا الاعتراض
- 3- X يقصد بعملية التحسين في ثلاثية جوران أن يكون التحسين ذاتي دون تدخل أي أفراد أو فرق عمل في عملية التحسين للعمليات
- 4- ✓ يمكن للعميل أن يكون أحد المشتركين ضمن فرق الجودة لسماع آرائه بخصوص وسائل تحسين الجودة ✓
- 5- ✓ يزداد الإهتمام برضا العميل لأنه في الأونة الأخيرة ازدادت المنافسة بين الشركات
- 6- X يقصد بالمستهلك النهائي الذي يشتري المنتج ليقوم بتحويلها إلى منتج آخر وبذلك تنتهي دورة المواد الخام في ذلك المنتج
- 7- X في حال عدم وجود وحدة إدارة للجودة فإن المنظمات يجب عليها أن تقوم بإنشاء وحدة متخصصة للجودة وأن لا تستعين بأي خبرات من أي مستشارين خارجيين
- 8- ✓ أمن المقومات التي يجب توافرها لتوفير مناخ إبداعي هو تشجيع روح الاستقلالية بالنسبة للأفراد والأقسام والفرق
- 9- ✓ المنظمة التي تملك معلومات أكثر عن العملاء يكون لديها قدرة أكبر على الإدارة وإتخاذ القرارات الرشيدة التي تساهم في نجاح جهود الإدارة في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ✓
- 10- X زيادة وعي الناس بأهمية الجودة ليس من الأهداف التي تشترك فيها جوائز إدارة الجودة الشاملة
- 11- ✓ جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز تهدف في القطاع الخاص إلى تعزيز التنافسية عند المنظمات الأردنية من خلال نشر ثقافة الجودة والتميز
- 12- X يجب على المنظمة التي تلتزم بتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة أن تخفي ذلك عن المنافسين حتى تتم العملية بحسب نظرهم وليس بحسب ما يراه العاملون مناسب ✓
- 13- X القائد الجيد بحسب نموذج القيادة الجديدة التي وضعها Henry Sims هو أن يقوم القائد بجعل الموظفين يعملون بما يمليه عليهم حتى يكون هو المسئول عن النتائج إيجابية كانت أم سلبية
- 14- X بحسب فلسفة ديمينج بما يهتم بإدارة الجودة الشاملة فإن المنظمات يجب عليها أن تهتم بالأسعار الأقل أكثر من جودة المواد المشتراه
- 15- X في حال كانت الإدارة هي إدارة الجودة الشاملة فإن التحسين يتم فقط وقت الحاجة X
- 16- ✓ تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تغيير نظرة الإدارة إلى أهمية العنصر البشري لإجراء وتخطيط وتنفيذ ومتابعة مشاريع التحسينات المستمرة ✓
- 17- ✓ من الضروري أن تعي الإدارة أن التعامل مع المشكلات لا ينظر إليه على أنه نقطة حرجة بل يجب النظر إلى المشكلات والأخطاء على أنها فرصة للتطوير والتحسين
- 18- ✓ في عمليات الفشل الخارجية الكفالة تشمل استبدال أو إصلاح المنتجات المباعة إلى المستهلك أثناء الفترة التي تغطيها هذا الكفالة
- 19- X عمل المقارنة المرجعية الداخلية هي عمل مقارنة مرجعية مع المنظمات الأخرى التنافسية في نفس الصناعة التي تعمل به المنظمة
- 20- ✓ أحد الاتجاهات الأربعة التي ظهرت في الولايات المتحدة لتنظيم الجودة هو (التوسع) في استخدام فرق العمل
- 21- ✓ في نظرية 80-20 يتم الإعتماد على مورد رئيسي يقوم بتوريد معظم الكميات 80% (الإحتياجات) ومورد ثانوي أو أكثر يقوم بتزويد كميات صغيرة مما تحتاجه المنظمة 20% من (مجموع) مواد
- 22- X مصلحة العميل هو هدف أساسي فقط للمنظمة التي تتعامل مع العميل مباشرة
- 23- X سلسلة نظام إدارة البيئة ISO 14000 تهتم فقط بالمعايير البيئية المتبعة ولا تهتم بتقديمها ولا كيفية التقديم
- 24- ✓ من الخصائص التي يجب توفرها في القيادة الناجحة أن يتم التأكيد على الموظفين بدلاً من إجراء إصلاحاته
- 25- ✓ في حال استبدال منتج معيب أو إصلاحه فإن المنظمات قد تفقد جزء من سمعتها وعلاقتها وكذلك بين الموزعين

26- يستمد القائد قوته من السلطة الرسمية ويقصد بذلك

(أ) القوة الكامنة في حكم الوظيفة أو المنصب الإداري

ب- القوانين الرسمية المحددة في دولة معينة

ت- القانون الدولي الرسمي الموضوع بحسب جهة التخصص

ث- الخبرة الشخصية التي يتمتع بها القائد

27- في عملية كيزن (كايزن) أي مما يلي ليس من خطوات هذا الطريقة

أ- الفرز

ب- الترتيب المنهجي

(ت) المراجعة المنهجية

ث- تنظيف مكان العمل

28- أي مما يلي هي من أبعاد الجودة

أ- الأداء

ب- الصلاحية

ت- الإستجابة

(ث) جميع ماسبق

29- بالنسبة لمعايير جائزة الملك عبدالله فإن المعيار الذي يركز على إلتزام المنظمة بتقديم منتجات ذات جودة عالية

تلي احتياجات العملاء ومراعاة الحفاظ على البيئة هو

أ- إدارة الموارد

ب- التخطيط الإستراتيجي

(ت) إدارة العمليات

ث- النتائج

30- بحسب الأنماط القيادية فإن الإهتمام يكون غالباً بالعمل أو العاملين بحسب نمط القيادة التالي

أ- القيادة الضعيفة

ب- القيادة المعتدلة

(ت) القيادة المثالية

ث- القيادة الإجتماعية

31- الهدف من وضع تصور للعمليات المستقبلية في عملية التحسين المستمر

أ- معرفة التكاليف المستقبلية

ب- تعيين أفضل للجهة المسؤولة عن الإنتاج

ت- معرفة الكمية التي يفترض إنتاجها مستقبلاً

(ث) وضع حلول للمشاكل والتوصيات الخاصة بالحل الأمثل لتحسين العمليات

32- المهارات المتعلقة بالمهارات الخاصة مثل المحاسبية بالنسبة للمحاسب والطب بالنسبة للطبيب

أ- المهارات التحليلية

(ب) المهارات الفنية

ت- المهارات الإتصالية

ث- المهارات الأساسية

33- يعرف انتشار وظيفة الجودة بأنه

أ- أن يكون مفهوم الجودة منتشر في جميع أرجاء منطقة معينة بحيث ان العميل ينتظر دائماً ^{بالمعنى}

(ب) نظام يتعلق بتحويل متطلبات العميل الحالية والمتوقعة إلى مواصفات تلائم المنظمة في مجال الإنتاج

ت- الترابط الكلي بين المصنعين والموردين حتى يتم كل شيء بحسب نظرة العميل ورغبته ^{بالإتمام}

ث- أن تكون الجودة هي ما يبحث عنه جميع المتنافسين في سوق واحد ضمن منطقة جغرافية ..

34- في حال الاعتماد على موردين فإن أحد مصادر المعلومات في هذا المجال هي بذلك

(أ) الآراء المكتوبة عنه في الصحف والمجلات المتخصصة

ب- كتيب يصدر في دول كثيرة يوفر معلومات عن الصناعات والمصنعين

ت- آراء العملاء بعمل استبيان بهذا الشأن ث- الآراء المتوفرة عن المورد في صفحات الإنترنت

35- تحديد مواقع الخطر المحتملة وذلك بهدف وضع الإجراءات الضرورية للتأكد من سلامة العملية الإنتاجية

أ- تحديد نقاط الضبط الحرجة

ب- إجراءات السلامة والوقاية

ت- تحليل المخاطر

ث- التطلع المستقبلي لسلامة الإنتاج

36- أول المراحل التي مر بها مفهوم إدارة الجودة الشاملة هي الفحص ويقصد به

أ- الأنشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات

ب- كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة

ت- توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء

ث- جودة العمليات بالإضافة إلى جودة المنتج

37- نظام تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة هو نظام

أ- إدارة البيئة

ب- هسب (هاسب)

ت- إدارة الجودة

ث- إدارة الإنتاج

38- تشمل تكاليف الفشل الخارجي كل مما يلي ما عدا

أ- إعادة التصنيع

ب- شكاوي العملاء

ت- الكفالة

ث- فقدان السمعة

39- في حال إتمام عملية إعادة إصلاح العيب المصنعي في السلعة فإن التكاليف المترتبة

أ- تكاليف فشل خارجية

ب- تكاليف فشل داخلية

ت- تكاليف وقائية

ث- تكاليف تقويمية

40- التعويضات التي تدفع للعملاء في حال وجود مشاكل لمنتج معين قامت الشركة ببيعه

أ- تكاليف الفشل الداخلي

ب- تكاليف الفشل الخارجي

ت- تكاليف الإدارة

ث- تكاليف التقويم

41- التكاليف المتعلقة بتخطيط الجودة ومعدات الفحص والتدريب تعد من

أ- تكاليف الفشل الداخلي

ب- تكاليف الفشل الخارجي

ت- تكاليف الوقاية

ث- تكاليف التقويم

42- من العوامل التي يتم تقييم الموردين عليها هي مايلي ما عدا

أ- الجودة

ب- القرب الجغرافي

ت- أوقات التسليم

ث- السعر

43- بالنسبة للعميل الذي يجد جميع مايتوقعه في منتج معين عند شراءه ذلك

أ- يشعر بالرضا التام

ب- يشعر بالتميز

ت- لا يوجد لديه أي شعور

ث- يشعر بالاستياء

44- في أي مرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة تكون كافة النشاطات ... المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة

- أ- مرحلة الفحص
- ب- مرحلة الجودة الشاملة
- ت- مرحلة توكيد (تأكيد) الجودة
- ث- **مرحلة ضبط الجودة**

45- أي مما يلي ليس من فوائد الفلسفة الإدارية JIT التوقيت المطلوب

- أ- تخفيض تكلفة التخزين
- ب- تقليل تكلفة النقل
- ت- **السرعة في عملية التصنيع**
- ث- تخفيض وقت انتظار وصول المواد

46- في الأنشطة الداعمة للتحسين المستمر أي مما يلي هي عملية قياس ومقارنة أداء المنظمة مع أداء منظمات أخرى سواء في نفس الصناعة أو خارج الصناعة

- أ- **المقارنة البينية أو المرجعية**
- ب- المقارنة الدائمة
- ت- المقارنة التحسينية
- ث- مقارنة نظام الجودة الشاملة

47- أي مما يلي لا يعد أحد الفوائد من عملية التدريب والتحفيز للعاملين

- أ- ارتفاع إنتاجية الموظفين
- ب- **إشعار الموظفين بزيادة في الرواتب مستقبلا**
- ت- تخفيض معدلات الأخطاء التي يتم ارتكابها
- ث- كل ما ذكر خاطئ

48- أي مما يلي هي من خصائص فرق العمل المسيرة ذاتيا

- أ- تجتمع بشكل شهري
- ب- **تعمل باستقلالية تامة عن إدارة الدوائر أو الأقسام الأخرى**
- ت- يصرف لها ميزانية خاصة
- ث- لا يتم فيها أي تفويض لأي من المهام

49- في المراحل الأساسية للتحسين المستمر في الطريقة العلمية فإن تحديد إقتناص الفرص ... الهدف الأساسي لعملية

- أ- تحديد النطاق
- ب- تحليل العمليات الحالية
- ت- التحسين المستمر
- ث- **تحديد الفرص**

50- أي من أنظمة الجودة وضعت بعد الحرب العالمية الثانية وكان هدفها الرئيسي إص... وتوحيدها في المجال الصناعي لكي تساعد على تسهيل التبادل بين الدول وتطوير الت... ..

- أ- **ايزو 9001:2008 ISO 9001:2008**
- ب- ISO 14000
- ت- HACCP
- ث- ISO 24000 ايزو 24000

لمساحة التحسين