

## اسئلة مراجعة لمقرر ادارة الجودة الشاملة إعداد Ali999 / الترم 1438 هـ

س١/ هي مجموعة من المراحل وتتصل آخر مرحلة بالمرحلة الاولى عن طريق التغذية الرجعية مما يمكن من معالجة المدخلات وتحويلها الى مخرجات:  
أ-الجودة  
ب-ادارة الجودة  
ج-السيورة✓  
د-لاشيء مما سبق

س٢/ يستعمل مصطلح السيورة في ادارة الجودة الشاملة للمنظمات بالاعتماد على:  
أ-الخرائط الذهنية  
ب-خرائط السيورات✓  
ج-الهيكل التنظيمي  
د-كل ما سبق

س٣/ تتكون السيورة في منهج ادارة الجودة الشاملة من:  
أ-مهمات وحركات  
ب-نشاطات ومهمات وحركات  
ج-عمليات ونشاطات ومهمات وحركات✓  
د-لاشيء مما سبق

س٤/ هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مفتوحة اذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مغلقة اذا انعدم التفاعل مع البيئة الخارجية:  
أ-الوظيفة  
ب-المنظومة✓  
ج-الجودة  
د-لاشيء مما سبق

س٥/ هي الطريق الامثل والجيد الذي يمكننا من الوصول الى الاهداف الذهنية للتعلم باستعمال الوسائل الملائمة:  
أ-الاستراتيجية  
ب-الاستراتيجية الذهنية للتعلم✓  
ج-ادارة الجودة  
د-لاشيء مما سبق

س٦/ تعتمد الاهداف الذهنية للتعلم الجيد على تحقيق الجودة في:  
أ-الاستدراك الحسي  
ب-الاستبطان والتفكير  
ج-التصورات وايجاد الحلول  
د-كل ما سبق✓

س٧/ جودة الاستبطان والتفكير تعتمد على:  
أ-تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الاستدراك الحسي والاستبطان  
ب-تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات الى معلومات والتي تحول الى معرفة بعد فهمها✓  
ج-تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات  
د-كل ما سبق

س٨/ الاستبطان يمكن أن يكون فردي فقط:  
أ-صح  
ب-خطأ✓

س٩/ الاستدراك الحسي والاستبطان والتفكير تمكنا من:  
أ-التأقلم  
ب-الاستيعاب✓  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

س١٠/ التصورات وايجاد الحلول تمكنا من:  
أ-التأقلم✓  
ب-الاستيعاب  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

س١١/ يتم تحقيق التوازن بالتأقلم ثم الاستيعاب:  
أ-صح  
ب-خطأ✓

س١٢/ من الوسائل التي يمكن استعمالها للوصول الى الاهداف الذهنية للتعلم الجيد:  
أ-الكتابة  
ب-اعداد قائمة بالمصطلحات وتعريفها  
ج- (أ و ب)✓  
د-لاشيء مما سبق

س١٣/ لا يوجد اهمية للتنشيط في تحقيق جودة سيورة التعلم:  
أ-صح  
ب-خطأ✓

س١٤/ عرف.....الجودة بأنها ناتج تفاعل نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يلبي حاجات العميل ورغباته:  
أ-كروسي  
ب-جوران وجرينا  
ج-عمر وصفي عقيلي د- فايجنوم✓

س١٥/ أي مما يلي يعتبر من أبعاد الجودة:  
أ-الاداء

س١٦/ العمر التشغيلي المتوقع "حيث أن لكل آلة عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق" يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب:

ب-الجمالية  
ج-السمعة

ب-الصلاحية ✓  
ج-الاستجابة  
د-كل ما سبق

د-كل ما سبق ✓

س١٧/ الاعتمادية من أبعاد الجودة ويقصد بها الخبرة والمعلومات السابقة كأن يحمل العميل فكرة عن المنتج بأنه من أفضل المنتجات:

س١٨/ تتوفر الخصائص الاساسية للمنتج في مظهره والخصائص الثانوية في أداءه:

أ-صح  
ب-خطأ ✓

أ-صح  
ب-خطأ ✓

س١٩/ عرف.....إدارة الجودة الشاملة بأنها أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات:

س٢٠/ من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق ادارة الجودة الشاملة:

أ-تقليل معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة  
ب-رفع درجة رضا العملاء ✓  
ج-ارتفاع تكلفة العمل وزيادة معدلات التالف  
د-كل ما سبق

أ-معهد المقاييس البريطاني  
ب-لوجوتيتيس

ج-وشرن ✓

د-لاشيء مما سبق

س٢١/ فتح اسواق جديدة وتعزيز الاسواق الحالية تعتبر من:

س٢٢/ في الثمانينات من القرن العشرين بدأ ظهور مفهوم: أ-ادارة الفحص الشامل

ب-ضبط العمليات  
ج-ضبط الجودة  
د-ادارة الجودة الشاملة ✓

أ-الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق ادارة الجودة الشاملة ✓  
ب-الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق ادارة جودة السيوررات  
ج-السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق ادارة الجودة الشاملة  
د- (أ و ب)

س٢٣/ بدا التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين ثم انتشر بعدها في:

س٢٤/ يتضمن مفهوم ادارة الجودة الشاملة:

أ-جودة المنتج  
ب-جودة السيوررات والعمليات  
ج- (أ و ب) ✓  
د-لاشيء مما سبق

أ-أمريكا  
ب-الدول الاوروبية  
ج-أمريكا والدول الاوروبية ثم باقي العالم ✓  
د-لاشيء مما سبق

س٢٥/ الانشطة المتعلقة بفحص وقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموضوعه؛ من الخصائص الاساسية ل:

س٢٦/ عملية فحص المنتج كانت تتركز فقط على:

أ-الوقاية من الاخطاء  
ب-مراقبة الاخطاء  
ج- (أ و ب)  
د-اكتشاف الاخطاء والقيام بتصحيحها ✓

أ-ضبط الجودة  
ب-ادارة الجودة الشاملة  
ج-عملية الفحص ✓  
د-كل ما سبق

س٢٧/ تركز مرحلة تأكيد أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود:

س٢٨/ من خصائص الادارة التقليدية:

أ-مشاركة الموظفين ✓  
ب-التحسين المستمر  
ج-الرقابة الذاتية  
د- (ب و ج)

أ-للوقاية من الاخطاء ✓  
ب-لاكتشاف الاخطاء  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

س٢٩/ تحليل البيانات واجراء المقارنات البيانية والتركيز على رضا العملاء من خصائص:

س٣٠/ مداخلة ذات الاثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته؛ هذا التعريف ل:

أ-الادارة التقليدية  
ب-ادارة الجودة الشاملة ✓  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

أ-الادارة التقليدية  
ب-ادارة الجودة الشاملة ✓  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

س٣١/المجموعة الثانية من رواد علم الجودة هم الغربيون الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة:  
أ-صح  
ب-خطأ✓

س٣٢/الامراض السبعة القاتلة للمنظمات أشار إليها:  
أ-فايجنبوم  
ب-جوران  
ج-ديمنج✓  
د-لاشيء مما سبق

س٣٣/تحسين نظام الانتاج والخدمة باستمرار من:  
أ-الامراض السبعة القاتلة للمنظمات التي اشار لها ديمنج  
ب-مبادئ ديمنج الاربعة عشر✓  
ج-الامراض الستة القاتلة للمنظمات التي اشار لها ديمنج  
د-مبادئ ديمنج السبعة

س٣٤/التركيز على الارياح في الاجل وقصر النظر في هذا المجال من الامراض السبعة القاتلة للمنظمات التي أشار لها ديمنج:  
أ-صح✓  
ب-خطأ

س٣٥/ثلاثية جوران تتكون من:  
أ-التخطيط الجيد والتنظيم الفعال والرقابة  
ب-التخطيط الفعال والرقابة الجيده والتنظيم  
ج-التخطيط الجيد والرقابة الفعالة واجراء التحسينات المستمرة✓  
د-لاشيء مما ذكر

س٣٦/ركز جوران على:  
أ-الدور الكبير للادارة الوسطى✓  
ب-اهمل دور الادارة العليا وكذلك دور العمال  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

س٣٧/قيادة الجودة والتقنيات الحديثة لها والالتزام التنظيمي من أبرز الافكار التي ركز عليها:  
أ-فايجنبوم✓  
ب-جوران  
ج-شينجو  
د-ديمنج

س٣٨/نظرية جينشي تاجوتشي تسمى:  
أ-دالة الربح  
ب-دالة الخسارة✓  
ج- (أ و ب)  
د-دالة المنافسة

س٣٩/شيجيو شينجو يعرف باسم عبقرى الهندسة وذلك من خلال تطويره لنظام الانتاج:  
أ-المتميز  
ب-اللحظي✓  
ج-الجيد  
د-كل ما سبق

س٤٠/فيليب كروسي أول من نادى بالعيوب الصفرية والذي يتفق فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب:  
أ-صح  
ب-خطأ✓

س٤١/قسم كروسي التكاليف إلى فئتين وهي:  
أ-التكاليف المقبولة والتكاليف غير المقبولة✓  
ب-التكاليف الخفية والتكاليف الظاهرة  
ج- (أ و ب)  
د-لاشيء مما سبق

س٤٢/الادارة من أجل القيادة مصطلح نادى به:  
أ-فيليب كروسي  
ب-توم بيترز✓  
ج-مالكولم بالدريدج  
د-جون أوكلاند

س٤٣/المهارات من الابعاد التي يعتمد على تفاعلها أداء المنظمة التنافسي وهي من إسهامات توم بيترز واستنتاجه من خلال دراسة أداء المنظمات الامريكية الناجحة لما يصطلح عليه نموذج:  
أ-بيتز أو Ss V  
ب-بيتز أو Ss 6  
ج-ماكيزي أو SsV✓  
د-لاشيء مما سبق

س٤٤/تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة مجموعة من المراحل منها:  
أ-تنفيذ المتغيرات واجراء الفحص  
ب-مراقبة التغيرات الناتجة عن التنفيذ  
ج- (أ و ب)✓  
د-لاشيء مما سبق

س٤٥/ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الاسلامي:  
أ-الأموي  
ب-العباسي  
ج-الاندلسي  
د-كل ما سبق✓

س٤٦/ارتبط مصطلح الجودة في الاسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة من أبرزها:  
أ-الاحسان والاخلاص  
ب-الاتقان والسداد  
ج- (أ و ب)✓  
د-لاشيء مما سبق

س٤٧/الاحسان في العمل:  
أ-ذو شق واحد وهو استخدام أقصى درجات المهارة والاتقان فيه  
ب-ذو شق واحد وهو التوجه بالعمل لله عز وجل  
ج-ذو شقين، الاول استخدام أقصى درجات المهارة والاتقان فيه  
والثاني التوجه بالعمل لله عز وجل ✓  
د-لاشيء مما سبق

س٤٨/لخص القران الكريم مسيرة الانسان في حياته ومصيره في  
الآخرة وجعل الريح والخسارة بناء على ثلاثة مقاييس، هي:  
أ-الايمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر ✓  
ب-الجودة والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر  
ج-الايمان والعمل الصالح وعدم التواصي بالحق والصبر  
د-لاشيء مما سبق

س٤٩/العمل الذي لا يجلب منفعة ولا يدفع ضررا هو عمل:  
أ-ناجح وغير أخلاقي  
ب-أخلاقي وغير ناجح ✓  
ج-ناجح وأخلاقي  
د-لاشيء مما سبق

س٥٠/يوجب الاسلام على العامل أن يخلص النية في العمل  
ويتقنه وينصح فيه خشية من الله تعالى، على أكمل وجه دون  
إهمال أو تقصير أو تفريط:  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س٥١/مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الافراد  
وتنتقل من جيل الى آخر:  
أ-ثقافة المنظمة  
ب-الثقافة ✓  
ج-المجموعة  
د-لاشيء مما سبق

س٥٢/يعتبر توضيح الغرض من العناصر التي تستعمل في ادارة  
الجودة الشاملة للتغيير:  
أ-الثقافي للافراد والجماعات  
ب-التنظيمي للافراد والجماعات  
ج-السلوكي للافراد والجماعات  
د- (أ و ج) ✓

س٥٣/القلق الذي يحدث في سيرورة الثقافي يكون ناتج عن  
مشاكل متعلقة ب:  
أ-الرؤية  
ب-المهارات ✓  
ج-الحوافز  
د-كل ما سبق

س٥٤/"ضعف اقتناع الادارة العليا بجدوى التغيير" من:  
أ-الاجابيات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة الشاملة  
ب-العقبات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة الشاملة ✓  
ج-الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق ادارة الجودة الشاملة  
د- (أ و ج)

س٥٥/يمكن تعريف التغيير على أنه نشاط يتضمن احداث  
تحولات في:  
أ-أحد العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة  
فيها  
ب-بعض العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى  
المؤثرة فيها  
ج-كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة  
فيها  
د-كل ما سبق ✓

س٥٦/التغيير العشوائي والتغيير المخطط من تقسيمات التغيير  
حسب:  
أ-درجة التنفيذ  
ب-درجة الشمولية  
ج-درجة التخطيط ✓  
د-لاشيء مما سبق

س٥٨/هو التغيير الذي يتم على دفعات وليس دفعة واحدة وذلك  
تلافيا لأي آثار سلبية على المتأثرين بالتغيير.  
أ-التغيير البطيء ✓  
ب-التغيير السريع  
ج-التغيير العشوائي  
د-التغيير الجزئي

س٥٧/التغيير الجزئي والتغيير الشامل من تقسيمات التغيير  
حسب:  
أ-درجة التنفيذ  
ب-درجة الشمولية ✓  
ج-درجة التخطيط  
د-لاشيء مما سبق

س٦٠/من القوى الخارجية المحركة للتغيير:  
أ-التطورات الخارجية  
ب-التغيرات في النشاط الاقتصادي  
ج-التغيرات في المنافسة  
د-كل ما سبق ✓

س٥٩/يعتبر " ارتفاع معدل دوران العمل لدى العاملين" من  
القوى:  
أ-الخارجية المحركة للتغيير  
ب-الداخلية والخارجية المحركة للتغيير  
ج-التي لا تأثير لها على التغيير  
د-الداخلية المحركة للتغيير ✓

س٦٢/تستخدم المنطق واقتناع منفذي التغيير بالحاجة اليه  
والفوائد المتوقعة منه:  
أ-استراتيجية القوة  
ب-استراتيجية الاقتناع ✓  
ج-استراتيجية المشاركة  
د-لاشيء مما سبق

س٦١/المرحلة الرابعة من مراحل ادارة التغيير هي:  
أ-اختيار الاستراتيجية الملائمة ✓  
ب-تشخيص الوضع الحالي  
ج-تخطيط برامج التغيير  
د-لاشيء مما سبق

٦٣/ يفضل أن تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الادارة:  
أ-العليا ✓  
ب-الوسطي  
ج-الدنيا  
د-كل ما سبق

س٦٤/ مناخ عدم الثقة يعتبر من:  
أ-فوائد مقاومة التغيير  
ب-اشكال مقاومة التغيير  
ج-اساليب الحد من مقاومة التغيير  
د-أسباب مقاومة التغيير ✓

س٦٥/ رفض تنفيذ أي اجراء من اجراءات التغيير، يعتبر من:  
أ-فوائد مقاومة التغيير  
ب-اشكال مقاومة التغيير ✓  
ج-اساليب الحد من مقاومة التغيير  
د-أسباب مقاومة التغيير

س٦٦/ اعلام الموظفين مسبقا بالتغيير الذي سيتم اجراؤه، يعتبر من:  
أ-فوائد مقاومة التغيير  
ب-اشكال مقاومة التغيير  
ج-اساليب الحد من مقاومة التغيير ✓  
د-أسباب مقاومة التغيير

س٦٧/ الكشف عن بعض نقاط الضعف في برامج التغيير، يعتبر من:  
أ-فوائد مقاومة التغيير ✓  
ب-اشكال مقاومة التغيير  
ج-اساليب الحد من مقاومة التغيير  
د-أسباب مقاومة التغيير

س٦٨/ إن مقاومة الافراد للتغيير مهما كانت طبيعته يعتبر أمر غير طبيعي.  
أ-صح  
ب-خطأ ✓

س٦٩/ معرفة قواعد التغيير في المنظمة وفهم خصائصها أمر هام لتغيير ثقافة المنظمة.  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س٧٠/ من العوامل التي تشتمل عليها ثقافة الجودة:  
أ-التركيز على العميل وإرضاءه  
ب-أداء العمل الصحيح من المرة الاولى  
ج-الخطأ هو فرصة للتطور  
د-كل ما سبق ✓

س٧١/ إن الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.  
أ-صح  
ب-خطأ ✓

س٧٢/ من المشاكل التي يسببها الهيكل التنظيمي الطويل:  
أ-ضعف الترابط نتيجة انحسار الاهتمامات ضمن كل وحدة إدارة على حده  
ب-ضعف التنسيق  
ج-بعد قمة الهرم التنظيمي عن قاعدته  
د-كل ما سبق ✓

س٧٣/ ينبغي أن يتصف الاسلوب الاداري الذي يتناسب مع تطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة بالتالي:  
أ-المرونة  
ب-زيادة مساحة الاستقلالية  
ج-إعطاء الحرية  
د-كل ما سبق ✓

س٧٤/ لقد أنشأت الكثير من المنظمات دائرة للجودة لكي تكون مسؤولة عن:  
أ-بعض الانشطة المتعلقة بالجودة فيها  
ب--كافة الانشطة المتعلقة بالجودة فيها ✓  
ج--أغلب الانشطة المتعلقة بالجودة فيها  
د-كافة الانشطة المتعلقة بالمحاسبة والتسويق فيها

س٧٥/ يعتبر التوسع الكبير في استخدام فرق العمل من اتجاهات تنظيم الجودة:  
أ-الخمسة التي ظهرت خلال الثمانينيات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية  
ب-الاربعة التي ظهرت خلال الثمانينيات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية ✓  
ج-الثلاثة التي ظهرت خلال الثمانينيات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية  
د-لاشيء مما سبق

س٧٦/ توفر الامكانيات المالية للمنظمة من:  
أ-الخطط المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة  
ب--الاهداف المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة  
ج--العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة ✓  
د--الاستراتيجيات المحددة لاختيار الشكل التنظيمي لإدارة الجودة الشاملة

س٧٧/ من مهام دائرة الجودة تعزيز مفهوم الشراكة مع الموردين والعملاء.  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س٧٨/ تم تعيين مدير لدائرة الجودة تتوفر فيه صفات محددة من أهمها أن يكون:  
أ-لدية مهارات اتصالية جيدة ب-راغبا في اجراء تحسينات للجودة  
ج-راغبا في رفع مستوى رضا العميل د- كل ما سبق ✓

س٧٩/ صعوبة الحصول على المعلومات من:  
أ- عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي  
ب- مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الداخلي  
ج- مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي  
د- عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي ✓

س٨٠/ من مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي:  
أ- الموضوعية  
ب- الخبرة الجيدة  
ج- تجدد الآراء والمقترحات  
د- كل ما سبق ✓

س٨١/ إنشاء فرق الجودة وتقييم النتائج من مهام:  
أ- إدارة الجودة  
ب- قسم الجودة  
ج- مجلس الجودة ✓  
د- حلقات الجودة

س٨٢/ فرق تحسين الجودة:  
أ- تطوعية  
ب- تنفيذية ✓  
ج- (أ و ب)  
د- استشارية

س٨٣/ فرق حلقات الجودة:  
أ- خارج الهيكل التنظيمي  
ب- تعنى بمشاكل الجودة وحلها  
ج- عدم تجانس الاعضاء  
د- كل ما سبق ✓

س٨٤/ فرق حل المشكلات تعتبر جماعات تركز على حل المشكلات:  
أ- التشغيلية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والاجراءات ✓  
ب- الاستراتيجية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والاجراءات  
ج- التشغيلية ويتعلق عملها بالنظم والسياسات والاجراءات  
د- الاستراتيجية ويتعلق عملها بالنظم والسياسات والاجراءات

س٨٥/ يعتبر مبدأ التحسين المستمر من المبادئ الاساسية في إدارة الجودة الشاملة:  
أ- صح ✓  
ب- خطأ

س٨٦/ مشاكل الجودة المتعلقة بتوقيت وأجواء العمل تدخل في إطار المحور الرئيسي وهو:  
أ- تنظيم العمل  
ب- ظروف العمل ✓  
ج- إدارة الوقت  
د- التدريب المندمج

س٨٧/ مشاكل الجودة المتعلقة بالهيكل التنظيمي تدخل في إطار المحور الرئيسي وهو:  
أ- تنظيم العمل ✓  
ب- ظروف العمل  
ج- التدريب المندمج  
د- ادارة الوقت

س٨٨/ مشاكل الجودة المتعلقة بالعوامل المقلقة لادارة الوقت تدخل في إطار المحور الرئيسي وهو:  
أ- تنظيم العمل  
ب- ظروف العمل  
ج- التدريب المندمج  
د- لاشيء مما سبق ✓

س٨٩/ "هناك تدريب لا بد من القيام به في استعمال المقص الكهربائي" هذه جملة إستشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:  
أ- التدريب المندمج ✓  
ب- التنفيذ الاستراتيجي  
ج- ادارة الوقت  
د- لا شيء مما سبق

س٩٠/ المرحلة الثالثة من سيرورة هندسة الجودة الشاملة تتمثل في:  
أ- تشخيص الجودة  
ب- تنفيذ مشروع الجودة ✓  
ج- تقييم تنفيذ مشروع الجودة  
د- لا شيء مما سبق

س٩١/ لا يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي.  
أ- صح  
ب- خطأ ✓

س٩٢/ لكي تقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة الى مخططات إستراتيجية لها نختار:  
أ- القيم التي توجه اختياراتنا للاهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها  
ب- المبادئ التي توجه اختياراتنا للاهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها  
ج- (أ و ب) ✓  
د- لا شيء مما سبق

س ٩٣/ الفترة الزمنية المحددة لتحقيق الاهداف والمخططات الاستراتيجية للجودة تكون بصفة عامة:  
أ- خمس سنوات  
ب- سبع سنوات  
ج- عشر سنوات ✓  
د- لاشيء مما سبق

س ٩٤/ الفترة الزمنية المحددة لتحقيق الاهداف التنفيذية للجودة تكون بصفة عامة:  
أ- سنة ✓  
ب- سنتان  
ج- ثلاث سنوات  
د- لاشيء مما سبق

س ٩٥/ برامج التدريب المعتمدة على شبكة الكفاءات يمكن من توفير:  
أ- المعلومات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة  
ب- البيانات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة  
ج- (أ و ب)  
د- الكفاءات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة ✓

س ٩٦/ عدم احترام الآجال المحددة نوع من المشاكل التي يمكن تشخيصها ب:  
أ- شبكة التحليل الذاتي للوقت ✓  
ب- شبكة التحليل التنفيذي للوقت  
ج- شبكة التحليل التكتيكي للوقت  
د- شبكة التحليل الاستراتيجي للوقت

س ٩٧/ جدول القيادة هو نظام يتكون من مجموعة مؤشرات يقع اعدادها وتنظيمها لانجاز أعمال وأهداف مستحقيها.  
أ- صح ✓  
ب- خطأ

س ٩٨/ اختيار المؤشرات الكيفية والكمية والمالية لتصميم وتنفيذ وتقييم ادارة الجودة الشاملة" من المبادئ التي يركز عليها لأعداد:  
أ- المخططات الاستراتيجية للجودة  
ب- جدول القيادة ✓  
ج- شبكة الكفاءات  
د- شبكة التحليل الذاتي للوقت

س ٩٩/ تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.خ.م.د) بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل و:  
أ- رئيسه غير المباشر  
ب- عامل آخر في وحدة تنظيمية مختلفة  
ج- رئيسه المباشر ✓  
د- لاشيء مما سبق

س ١٠٠/ يتم تنفيذ مشروع الجودة على مرحلتين هي إعداد الفعل الملموس وتنفيذ الفعل.  
أ- صح ✓  
ب- خطأ

س ١٠١/ يمكن التعرف على الفارق بين المعرفة المطلوب الوصول إليها والمعرفة التي تحققت فعليا، بواسطة:  
أ- شبكة التقييم الذاتي للوقت  
ب- شبكة الكفاءات ✓  
ج- شبكة التفويضات  
د- (أ و ج)

س ١٠٢/ "إعطاء الأولوية لإحتياجات العميل الداخلي والخارجي" من خصائص القيادة:  
أ- المتسرة  
ب- الغير جيدة  
ج- الناجحة ✓  
د- لاشيء مما سبق

س ١٠٣/ "إهتزاز الثقة بين القائد والمرؤوسين" هذه العبارة تعتبر من:  
أ- خصائص القيادة الفعالة  
ب- الصعوبات التي تقف حجر عثرة أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ✓  
ج- المرتكزات التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة  
د- لاشيء مما سبق

س ١٠٤/ "ضمان التركيز على احتياجات العميل" دور من أدوار الادارة العليا حسب:  
أ- المنظمة العالمية للتجارة  
ب- المنظمة العالمية للمعايير الأيزو ISO ✓  
ج- الجمعية العالمية للصناعة  
د- المنظمة العالمية للاتصالات

س ١٠٦/ تعكس الرؤية القيادية تصور الادارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل.  
أ- صح ✓  
ب- خطأ

س ١٠٥/ ذكر جون أوكلاندا:  
أ- خمسة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة  
ب- سبعة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة  
ج- عشرة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة ✓  
د- لاشيء مما سبق

س١٠٧/ تحليل البيئة الخارجية للمنظمة يمكن من التعرف على:  
أ-نقاط القوة والضعف  
ب-الفرص والتهديدات ✓  
ج-نقاط القوة والفرص  
د-الفرص ونقاط الضعف

س١٠٨/زيادة الطلب على منتج معين يعتبر:  
أ-فرصة ✓  
ب-تهديد  
ج-نقطة قوة  
د-نقطة ضعف

س١٠٩/ دخول منافس قوي إلى السوق يعتبر:  
أ-فرصة  
ب-تهديد ✓  
ج-نقطة قوة  
د-نقطة ضعف

س١١٠/تشخيص الوضع الداخلي للمنظمة يمكن من التعرف على:  
أ-نقاط القوة والضعف ✓  
ب-الفرص والتهديدات  
ج-نقاط القوة والفرص  
د-الفرص ونقاط الضعف

س١١١/ جودة التصنيع تعتبر:  
أ-فرصة  
ب-تهديد  
ج-نقطة قوة ✓  
د-نقطة ضعف

س١١٢/انخفاض مستوى أداء الإدارة يعتبر:  
أ-فرصة  
ب-تهديد  
ج-نقطة قوة  
د-نقطة ضعف ✓

س١١٣/ يعتبر تحسين الجودة من أهم:  
أ-الاحصائيات في مجال الجودة  
ب-الضغوطات في مجال الجودة  
ج-التنظيمات في مجال الجودة  
د-الاستراتيجيات في مجال الجودة ✓

س١١٤/تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير:  
أ-السيرورات داخل المنظمة ✓  
ب-السيرورات خارج المنظمة  
ج-البيئة الخارجية  
د-الوظائف خارج المنظمة

س١١٥/المقصود بتمكين الموظف هو رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبارشاد الإدارة.  
أ-صح  
ب-خطأ ✓ (بدون ارشاد الإدارة)

س١١٦/يمكن تعريف الاتصال بأنه سيرورة تحويل المعلومات من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى.  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س١١٧/الاهداف الرئيسية التي يسعى تدريب الجودة إلى تحقيقها:  
أ-زيادة معلومات الموظف المتدرب  
ب-تحسين مهارات الموظف المتدرب  
ج-تغيير اتجاهات الموظف المتدرب  
د-كل ما سبق ✓

س١١٨/المنظمة الدولية للمعايير (الايزو) ISO هي المنظمة للتوحيد القياسي.  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س١١٩/عضوية الايزو غير مفتوحة لمراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها (عضو واحد لكل بلد).  
أ-صح  
ب-خطأ ✓

س١٢٠/يتراوح عمل الايزو من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها.  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س١٢١/مواضيع البرنامج التدريبي في الجودة تتضمن: سياسة الجودة ومنع وقوع الأخطاء ورضا العملاء وتكاليف الجودة واستخدام الطرق الاحصائية لضبط الجودة ومهارات عمل الفريق والتحسين المستمر والقيادة.  
أ-صح ✓  
ب-خطأ

س١٢٢/المواصفات الدولية لا تزود الدول بالأسس العلمية والتقنية لوضع تشريعات وقوانين الصحة والسلامة.  
أ-صح  
ب-خطأ ✓

س١٢٣/سيرورة التحسين المستمر يجب أن ..... البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية والنتيجة عن سيرورات التدقيق، الإجراءات العلاجية، معايير الاداء، شكاوي العملاء، مؤشرات المنافسين وغيرها.  
أ-تبدأ بتحليل ✓  
ب-تنتهي بتحليل  
ج-لا تعتمد على تحليل  
د-لاشيء مما سبق

س١٢٤/تتألف سلسلة المواصفات ISO9000 إصدار سنة ١٩٩٤ من ثلاثة مواصفات قياسية.  
أ-صح  
ب-خطأ ✓

س١٢٥/الايزو ISO 9000:2000عبارة عن مجموعة من ثلاث وحدات منفردة ولكنها تتعلق ببعضها البعض من المواصفات القياسية العالمية الخاصة لنظام ادارة الجودة.

أ-صح ✓  
ب-خطأ

س١٢٦/من الضرورة مراجعة المواصفات كل..... فإما أن يتم اعتمادها أو سحبها وتعديلها.  
أ-سنة

ب-خمس سنوات ✓  
ج-عشر سنوات  
د-لاشيء مما سبق

دعواتي لكم بالتوفيق  
Ali999