

13. (X) القائد الجيد بحسب نموذج القيادة الجديدة التي وضعها Henry Sims هو أن يقوم القائد بجعل الموظفين يعملون بما يملئهم حتى يكون هو المسئول عن النتائج ، إيجابية كانت أو سلبية
14. (X) بحسب فلسفة ديمنج بما بهتم بإدارة الجودة الشاملة فإن المنظمات يجب عليها أن تهتم بالسعر الأقل أكثر من جودة المواد المشتراة
15. (X) في حال كانت الإدارة هي إدارة الجودة الشاملة فإن التحسين يتم فقط وقت الحاجة
16. (X) تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تغيير نظرة الإدارة إلى أهمية العنصر البشري في التخطيط والتفكير ومشاركة مشاريع التحسينات المستمرة
17. (X) من الضروري أن تعي الإدارة أن التعامل مع المشكلات لا ينظر إليه على أنه نفقة تضعف ، بل يجب النظر إلى المشكلات والأخطاء على أنها فرصة للتطوير والتحسين
18. (X) في عمليات الفشل الخارجية ، الكفاءة تشمل استبدال أو إصلاح المنتجات المعيبة إلى العملاء أثناء الفترة التي تغطيها هذه الكفاءة
19. (X) عمل المقارنة المرجعية الداخلية هي عمل مقارنة مرجعية مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس الصناعة التي تعمل به المنظمة
20. (X) أحد الاتجاهات الأربعة التي ظهرت في الولايات المتحدة لتنظيم الجودة هو التوسع الكبير في استخدام فرق العمل
21. (X) في نظرية 20/80 يتم الاعتماد على مورد رئيسي يقوم بتوريد معظم الكميات (80% من الاحتياجات) ومورد ثانوي أو أكثر يقوم بتوريد كميات صغيرة مما تحتاجه المنظمة (20% من الاحتياجات)
22. (X) سلسلة نظام إدارة البيئة ISO 14000 تهتم فقط بالمعايير البيئية المتبعة ولا تهتم بمن يقوم بتقديمها ولا كيفية التقديم
23. (X) مصلحة العميل هو هدف أساسي فقط للمنظمة التي تتعامل مع العميل مباشرة
24. (X) من الخصائص التي يجب توفرها في القيادة الناجحة أن يتم التأكيد على الصيانة في وقتها
25. (X) في حال استبدال منتج معيب أو إصلاحه فإن المنظمات قد تفقد جزء من سمعتها بين عملائها وكذلك بين الموزعين

### السؤال الثاني:

#### اختر الاجابة الأكثر دقة للأسئلة التالية:

26. يستمد القائد قوته من السلطة الرسمية، ويقصد بذلك:
- القوة الكامنة في حكم الوظيفة أو المنصب الإداري
  - القوانين الرسمية المحددة في دولة معينة
  - القانون الدولي الرسمي الموضوع بحسب جهة التخصص
  - الخبرة الشخصية التي يتمتع بها القائد
27. في عملية كيزن (كايزن) ، أي مما يلي ليس من خطوات هذه الطريقة:
- الفرز
  - الترتيب المنهجي
  - المراجعة المنهجية
  - تنظيف مكان العمل
28. أي مما يلي هي من أبعاد الجودة:
- الأداء
  - الصلاحية
  - الاستجابة
  - جميع ما سبق







اسم الطالب:

الرقم الجامعي:

السؤال الأول

اجب عن الأسئلة التالية ب(✓) امام الإجابة الصحيحة أو علامة (X) أمام العبارة الخاطئة :

1. ( ) تحتوي عملية التخطيط في ثلاثية جوران الشهيرة ان تستخدم بعض اساليب الضبط الشهيرة مثل خرائط التحكم
2. (✓) للعميل حق الاعتراض فيما يخص المنتج ، وعلى المنظمة والموظفين بالمنظمة ان يستجيبوا لهذا الاعتراض
3. ( ) يقصد بعملية التحسين في ثلاثية جوران ان يكون التحسين ذاتي دون تدخل أي افراد او فرق عمل في عملية التحسين للعمليات
4. (✓) يمكن للعميل أن يكون احد المشتركين ضمن فرق الجودة لسماع آرائه بخصوص وسائل تحسين الجودة
5. (✓) يزداد الاهتمام 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 ان تقوم بإنشاء وحدة متخصصة للجودة و أن لا تستعين بأي خبرات من أي مستشارين خارجيين
8. (✓) امن المقومات التي يجب توفرها لتوفير مناخ ابداعي هو تشجيع روح الاستقلالية بالنسبة للأفراد والأقسام والفرق.
9. (✓) المنظمة التي تملك معلومات اكثر عن العملاء يكون لديها قدرة أكبر على الإدارة واتخاذ القرارات الرشيدة التي تساهم في نجاح جهود الإدارة في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة
10. (✓) 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 ال حتى تتم العملية بحسب نظرهم وليس بحسب ما يراه العاملين مناسب





ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

37. نظام تحليل المخاطر ونقاط الضغط الحرجة هو نظام  
أ. إدارة البيئة  
ب. حساب (هاسب)  
ج. إدارة الجودة  
د. إدارة الإنتاج
38. تشمل تكاليف الفشل الخارجي كل مما يلي ما عدا:  
أ. إعادة التصنيع  
ب. شكاوى العملاء  
ج. الكفالة  
د. فقدان السمعة
39. في حال اتمام عملية إعادة اصلاح العيب المصنعي في السلعة ، فإن التكاليف المقترحة على ذلك تعتبر تكاليف:  
أ. تكاليف فشل خارجية  
ب. تكاليف فشل داخلية  
ج. تكاليف وقائية  
د. تكاليف تقويمية
40. التعميصات التي تدفع للعملاء في حال وجود مشاكل لمنتج معين قامت الشركة ببيعه تعد من :  
أ. تكاليف الفشل الخارجي  
ب. تكاليف الفشل الداخلي  
ج. تكاليف إدارية  
د. تكاليف تقويمية
41. التكاليف المتعلقة بتخطيط الجودة ومعدات الفحص والتدريب ، تعد من:  
أ. تكاليف الفشل الخارجي  
ب. تكاليف الفشل الداخلي  
ج. التكاليف الوقائية  
د. التكاليف التقويمية
42. من العوامل التي يتم تقييم الموردين عليها هي ما يلي ما عدا:  
أ. الجودة  
ب. القرب الجغرافي  
ج. اوقات التسليم  
د. السعر
43. بالنسبة للعميل الذي يجد جميع ما يتوقعه في منتج معين عند شراءه ذلك المنتج ، فإن ذلك العميل:  
أ. يشعر بالرضا التام  
ب. يشعر بالتميز  
ج. لا يوجد لديه أي شعور  
د. يشعر بالاستياء
44. في أي مرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة تكون كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي تضمن المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة:  
أ. مرحلة الفحص  
ب. مرحلة الجودة الشاملة  
ج. مرحلة توكيد الجودة  
د. مرحلة ضبط الجودة
45. أي مما يلي ليس من فوائد الفلسفة الإدارية JIT التوقيت المطلوب  
أ. تخفيض تكلفة التخزين  
ب. تقليل تكلفة النقل  
ج. السرعة في عملية التصنيع  
د. تخفيض وقت انتظار وصول المواد



13. (X) القائد الجيد يحسن نموذج القيادة الجديدة التي وضعها Henry Sims هو أن يقوم القائد بجعل الموظفين يعملون بما يعلبه عليهم حتى يكون هو المسئول عن النتائج ، ابتغية كانت او سلبية
14. (X) بحسب فلسفة ديمنج بما يهتم بإدارة الجودة الشاملة فإن المنظمات يجب عليها ان تهتم بالسعر الأقل أكثر من جودة المواد المشتراة
15. (X) في حال كانت الإدارة هي إدارة الجودة الشاملة فإن التحسين يتم فقط وقت الحاجة
16. (X) تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي الى تغيير نظرة الإدارة إلى أهمية العنصر البشري في تخطيط وتنفيذ ومتابعة مشاريع التحسينات المستمرة
17. (X) من الضروري ان تعي الإدارة ان التعامل مع المشكلات لا ينظر إليه على انه نقطة ضعف ، بل يجب النظر إلى المشكلات والأخطاء على انها فرصة للتطوير والتحسين
18. (X) في عمليات الفشل الخارجية ، الكفاءة لشغل استبدال أو اصلاح المنتجات المعيبة إلى العملاء أثناء الفترة التي تعطىها هذه الكفاءة
19. (X) عمل المقارنة المرجعية الداخلية هي عمل مقارنة مرجعية مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس الصناعة التي تعمل به المنظمة
20. (X) احد الاتجاهات الأربعة التي ظهرت في الولايات المتحدة لتنظيم الجودة هو التوسع الكبير في استخدام فرق العمل
21. (X) في نظرية 20/80 يتم الاعتماد على مورد رئيسي يقوم بتوريد معظم الكميات (80% من الاحتياجات) ومورد ثانوي او أكثر يقوم بتوريد كميات صغيرة مما تحتاجه المنظمة (20% من الاحتياجات)
22. (X) سلسلة نظام إدارة البيئة ISO 14000 تهتم فقط بالمعايير البيئية المتبعة ولا تهتم بمن يقوم بتقديمها ولا كيفية التقديم
23. (X) مصلحة العميل هو هدف أساسي فقط للمنظمة التي تتعامل مع العميل مباشرة
24. (X) من الخصائص التي يجب توفرها في القيادة الناجحة أن يتم التأكيد على الصيانة في وقتها
25. (X) في حال استبدال منتج معيب او إصلاحه فإن المنظمات قد تفقد جزء من سمعتها بين عملائها وكذلك بين الموزعين

### السؤال الثاني:

#### اختر الاجابة الأكثر دقة للأسئلة التالية:

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
- ج. القانون الدولي الرسمي الموضوع بحسب جهة التخصص
- د. الخبرة الشخصية التي يتمتع بها القائد
27. في عملية كيزن (كايزن) ، أي مما يلي ليس من خطوات هذه الطريقة:

- أ. الفرز
- ب. الترتيب المنهجي
- ج. المراجعة المنهجية
- د. تنظيف مكان العمل
28. أي مما يلي هي من أبعاد الجودة:
- أ. الأداء
- ب. الصلاحية
- ج. الاستجابة
- د. جميع ما سبق



ب ب ب ب ب ب ب ب ب ب

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

أ. المقارنة البنائية أو المرجعية

ب. المقارنة الدائمة

ج. المقارنة التحسينية

د. مقارنة نظام الجودة الشاملة

47. أي مما يلي لا يعد احد الفوائد من عملية التدريب والتحفيز للعاملين

أ. ارتفاع انتاجية الموظفين

ب. إشعار الموظفين بزيادة في الرواتب مستقبلا

ج. تخفيض معدلات الأخطاء التي يتم ارتكابها

د. 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

ج. يصرف لها ميزانية خاصة

د. لا يتم فيها أي تفويض لأي من المهام

49. في المراحل الأساسية للتحسين المستمر في الطريقة العلمية ، فإن تحديد واقتناص الفرص المتاحة للتحسين هي الهدف الأساسي لعملية :

أ. تحديد النطاق

ب. تحليل العمليات الحالية

ج. التحسين المستمر

د. تحديد الفرص

50. أي من أنظمة الجودة وضعت بعد الحرب العالمية الثانية وكان هدفها الرئيسي إصدار المواصفات الدولية وتوحيدها في المجال الصناعي لكي تساعد على تسهيل التبادل بين الدول وتطوير التعاون فيما بينها:

أ. ISO 9001:2008

ب. ISO 14000

ج. HACCP

د. ISO 24000



- (مستب)
- ج. إدارة الجودة  
د. إدارة الإنتاج
38. تشمل تكاليف الفشل الخارجي كل مما يلي ما عدا:  
أ. إعادة التصنيع  
ب. شكاوى العملاء  
ج. الكفالة  
د. فقدان السمعة
39. في حال اتمام عملية إعادة اصلاح العيب المصنعي في السلعة ، فإن التكاليف المترتبة على ذلك تعتبر تكاليف:  
أ. تكاليف فشل خارجية  
ب. تكاليف فشل داخلية  
ج. تكاليف وقائية  
د. تكاليف تقويمية
40. التعويضات التي تدفع للعملاء في حال وجود مشاكل لمنتج معين قامت الشركة ببيعه تعد من :  
أ. تكاليف الفشل الخارجي  
ب. تكاليف الفشل الداخلي  
ج. تكاليف إدارية  
د. تكاليف تقويمية
41. التكاليف المتعلقة بتخطيط الجودة ومعدات الفحص والتدريب ، تعد من:  
أ. تكاليف الفشل الخارجي  
ب. تكاليف الفشل الداخلي  
ج. التكاليف الوقائية  
د. التكاليف التقويمية
42. من العوامل التي يتم تقييم الموردين عليها هي ما يلي ما عدا:  
أ. الجودة  
ب. القرب الجغرافي  
ج. اوقات التسليم  
د. السعر
43. بالنسبة للعميل الذي يجد جميع ما يتوقعه في منتج معين عند شراءه ذلك المنتج ، فإن ذلك العميل:  
أ. يشعر بالرضا التام  
ب. يشعر بالتميز  
ج. لا يوجد لديه أي شعور  
د. يشعر بالاستياء
44. في أي مرحلة من مراحل تطور الجودة الشاملة تكون كافة النشاطات والأساليب الإحصائية التي المحافظة على مقابلة مواصفات السلعة:  
أ. مرحلة الفحص  
ب. مرحلة الجودة الشاملة  
ج. مرحلة توكيد الجودة  
د. مرحلة ضبط الجودة
45. أي مما يلي ليس من فوائد الفلسفة الإدارية JIT التوقيت المطلوب  
أ. تخفيض تكلفة التخزين  
ب. تقليل تكلفة النقل  
ج. السرعة في عملية التصنيع  
د. تخفيض وقت انتظار وصول المواد