



اختبر نفسك

مقرر ادارة الجودة الشاملة

المستوى السادس

اعداد :

مستر مودي

#الحلول اجتهاد شخصي قابلة للصواب والخطاء لذا فضلا قم بجلها بنفسك للتأكد من صحتها

تمارين على اللقاء الاول

1		الجودة تهتم بـ:	
الاجابة (ب)	أ	المؤسسة فقط	ج
	ب	المؤسسة والدولة	د
2		الجودة ليست إختيار إنما قضية حياة أو موت ؟	
الاجابة (أ)	أ	-منذ العصور القديمة	ج
	ب	-في العصور الحديثة	د
3		من اولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبه الدولة؟	
الاجابة (ج)	أ	على كل الصادرات والافضل تشغل وتدار بكفأت وطنيه نظرا لحساسيه الموضوع وارتباطه بالامن الداخلي	ج
	ب	على كل الواردات والافضل تشغل وتدار بكفأت وطنيه نظرا لحساسيه الموضوع وارتباطه بالامن الداخلي	د
4		تتكون السيرورة في منهج إدارة الجودة الشاملة من:	
الاجابة (ج)	أ	نشاطات ومهمات وحركات	ب
	ج	عمليات ومهمات وحركات تمكن تحويل المدخلات لمخرجات	د
5		يستعمل مصطلح السيرورة في إدارة الجودة الشاملة للمنظمات في	
الاجابة (ب)	أ	الهيكل التنظيمي	ب
	ج	الخرائط الذهنية	د
6		المنظومة هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مغلقة اذا تفاعلت مع عناصر خارجية وتكون مفتوحة اذا انعدم التفاعل مع عناصر خارجها	
الاجابة (ب)	أ	صح	ب
	ب	خطا	د
7		الجودة لاتهم المؤسسة فقط بل الدولة كلها مطالبة بالجودة في القيام بأعمالها :	
الاجابة (أ)	أ	صح	ب
	ب	خطا	د
8		الاسلام يدفع إلى الالتزام بالجودة والإتقان في :	
الاجابة (أ)	أ	كل فعل وأمر من أمور الناس جميعا	ب
	ج	بعض الافعال وفي أهم أمر من أمور الناس	د
8		مصطلح الوظيفة هو: المصطلح الحديث المستعمل في إدارة الجودة الشاملة بالاعتماد على خريطة السيرورة	
الاجابة (ب)	أ	صح	ب
	ب	خطا	د
9		يستعمل مصطلح السيرورة في الإدارة:	
الاجابة (ب)	أ	التقليدية للمنظمات بالاعتماد على خرائط السيرورات	ج
	ب	الحديثة للمنظمات بالاعتماد على خرائط السيرورات	د
10		المنظومة:	
الاجابة (د)	أ	هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها	ج
	ب	تكون مفتوحة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها	د
11		تتكون العملية من:	
الاجابة (أ)	أ	نشاطات ومهمات وحركات	ب
	ج	عمليات ومهمات وحركات تمكن تحويل المدخلات لمخرجات	د
12		منذ عصور قديمة اعتبرت الجودة:	
الاجابة (ج)	أ	اختياراً غير سليم	ب
	ج	ليست اختياراً وإنما قضية حياة أو موت	د
13		خريطة السيرورات هي: خريطة تمكننا من الحصول على صورة لمختلف مستويات وأنواع السيرورات، مع توضيح المدخلات والمخرجات، وتحويل المدخلات الى مخرجات المتعلقة بكل سيرورة.	
الاجابة (أ)	أ	صح	ب
	ب	خطا	د

تمارين على اللقاء الثاني

الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في:		1
الإدراك الحسي	أ	الاجابة (د)
التصورات وإيجاد الحلول	ب	
الاستبطان والتفكير	ج	2
جميع ما ذكر	د	
عرف عمر وصفي عقلي الجود بأنها:		
مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساس للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.	أ	الاجابة (ب)
إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رغباتهم ورضاهم ، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.	ب	
نتاج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل.	ج	3
لا شيء مما سبق	د	
أهمية مصطلح التوازن في تحقيق جودة سيرورة التعلم يمكن توضيحها بواسطة العناصر التالية :		
الاستيعاب ثم التعلم	أ	الاجابة (ب)
التعلم ثم التأقلم	ب	
الاستيعاب ثم التأقلم	ج	4
التعلم ثم التعلم ثم التحدث	د	
العمر التشغيلي المتوقع (حيث إن لكل آلة أو منتج عمرا تشغيليا محددًا بشكل مسبق) يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب :		
الاعتمادية	أ	الاجابة (د)
الاستجابة	ب	
الخدمات المتقدمة	ج	5
الصلاحية	د	
عرف جوران وجرينا (Juran and Gryna) الجودة بأنها:		
مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساس للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أم غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.	أ	الاجابة (أ)
إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رغباتهم ورضاهم ، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.	ب	
نتاج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل.	ج	6
لا شيء مما سبق	د	
"نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته" هذا التعريف للجودة هو لـ:		
ديمنج Deming	أ	الاجابة (ج)
جوران وجرينا duran and gruena	ب	
عمر وصفي عقلي	ج	7
فايجنوم	د	
مدى ثبات الأداء بمرور الوقت أو بمعنى آخر متوسط الوقت الذي يتعطل فيه المنتج عن العمل يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب:		
المطابقة	أ	الاجابة (ج)
الاعتمادية	ب	
الاعتمادية	ج	8
الاستعانة	د	
الاستراتيجية الذهنية للتعلم الجيد هي الطريق:		
الضعف للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة	أ	الاجابة (أ)
الأمثل والجيد للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة	ب	
المعقد ولكنه الجيد للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة	ج	9
السهل ولكن غير الجيد للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة	د	
من الوسائل التي يمكن استعمالها للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد:		
الكتابة	أ	الاجابة (أ)
إعداد قائمة المصطلحات مع تعريفاتها	ب	
أ+ب	ج	10
لا شيء مما سبق	د	
الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة يعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة ب:		
المطابقة	أ	الاجابة (أ)
الاعتمادية	ب	
الاعتمادية	ج	10
الجمالية	د	

11	الجودة في الإدراك الحسي، تمكن من تحقيق:	
الإجابة (أ)	أ الأهداف الذهنية للتعلم الجيد	ب الأهداف غير الذهنية للتعلم الجيد
12	مدى تجاوب البائع مع العميل مثل: لطف وكياسة البائع في التعامل مع العميل، يعتبر من أبعاد الجودة المتعلق بـ:	
الإجابة (أ)	أ الاستجابة	ب الجمالية
13	تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات يؤدي الى جودة:	
الإجابة (أ)	أ الإدراك الحسي	ب التصورات وإيجاد الحلول
14	خصائص المنتج الأساسية، مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة، أو السرعة بالنسبة للماكينة، تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة:	
الإجابة (ب)	أ المظهر	ب الاداء
15	جودة الاستبطان والتفكير تعتمد على تحسين:	
الإجابة (أ)	أ جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات الى معلومات، التي تحول الى معرفة بعد فهمها	ب استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات
16	جودة التصورات وإيجاد الحلول تعتمد على:	
الإجابة (ج)	أ استعمال المعرفة الذهنية	ب جودة الحواس
17	الاهداف الذهنية للتعليم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في:	
الإجابة (ج)	أ الاستدراك الحسي	ب الاستنباط والتفكير
18	جودة تعلم الجودة تعتمد على:	
الإجابة (ج)	أ الاستراتيجية الذهنية للاستعاب	ب الاستراتيجية الذهنية للتاقلم
19	جودة الإدراك الحسي تعتمد على:	
الإجابة (ج)	أ تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات إلى معلومات التي تحول إلى معرفة بعد فهمها.	ب تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الإدراك الحسي والاستبطان للتعلم لكي يتميز في تعلمه.
20	التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم	
الإجابة (ب)	أ صح	ب خطأ
21	الصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع للمنتج حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق:	
الإجابة (أ)	أ صح	ب خطأ
22	التنشيط له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم.	
الإجابة (أ)	أ صح	ب خطأ

انتهاء اللقاء الثاني،،

تمارين على اللقاء الثالث

يعتبر التركيز على الأرباح في الأجل القصير وقصر النظر في هذا المجال من			1
أ	الأضرار الأربعة القاتلة للمنظمات التي إليها إدوارد ديمينج	ب	الأضرار الستة القاتلة للمنظمات التي إليها إدوارد ديمينج
ج	الأضرار الخمسة القاتلة للمنظمات التي إليها إدوارد ديمينج	د	الأضرار السبعة القاتلة للمنظمات التي إليها إدوارد ديمينج
الإجابة (د)			
2 جوزيف جوران Joseph Juran نشر أول كتاب له عن ضبط :			
أ	مسؤولية الموردين عن الجودة	ب	عدم مسؤولية الموردين عن الجودة
ج	مسؤولية الإدارة عن الجودة	د	عدم مسؤولية الإدارة عن الجودة
الإجابة (ج)			
3 المرحلة التي تعتمد على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية هي مرحلة :			
أ	تأكيد الجودة	ب	الفحص
ج	ضبط الجودة	د	إدارة الجودة
الإجابة (ج)			
4 عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على :			
أ	الوقاية من الأخطاء	ب	مراقبة الأخطاء
ج	اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها	د	أ+ب
الإجابة (ج)			
5 مشاركة الموظفين من خصائص :			
أ	الإدارة التقليدية	ب	إدارة الجودة الشاملة
ج	أ+ب	د	لا شيء مما سبق
الإجابة (أ)			
6 الاهتمام بالتدريب من مبادئ إدوارد ديمينج Edwards Deming :			
أ	الخمس عشر	ب	السبع عشر
ج	الست عشر	د	لا شيء مما سبق
الإجابة (د)			
7 يعتبر إدوارد ديمينج Edwards Deming أن " الإدارة على أساس الكم فقط " من الأمراض :			
أ	الستة القاتلة للمنظمات	ب	الثمانية القاتلة للمنظمات
ج	السبعة القاتلة للمنظمات	د	الأربعة عشر القاتلة للمنظمات
الإجابة (ج)			
8 تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية تعتبر من:			
أ	الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة	ب	الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيوررات
ج	أ+ب	د	لا شيء مما سبق
الإجابة (أ)			
9 من خصائص إدارة الجودة الشاملة:			
أ	تحليل الوظائف والبيانات	ب	التحسين وقت الحاجة
ج	التركيز على حفظ الأرباح	د	لا شيء مما سبق
الإجابة (أ)			
10 الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب:			
أ	المطابقة	ب	الجمالية
ج	الاعتمادية	د	الصلاحية
الإجابة (أ)			
11 طرح فيليب كروسبي Philip Crosby مفهوم العيوب الصفرية zero defect والذي يتطلب العمل الصحيح من المرة الأولى.			
أ	صح	ب	خطأ
الإجابة (أ)			
12 الأنشطة المتعلقة بقياس واجتياز وتفتيش المنتج والعديد من مطابقة المنتج للمواصفات الفنية الموسوعة"، من الخصائص الأساسية ل:			
أ	عملية الفحص	ب	ضبط الجودة
ج	إدارة الجودة الشاملة	د	ب+ج
الإجابة (أ)			
13 في الثمانينات من القرن العشرين بدأ ظهور مفهوم:			
أ	ضبط العمليات	ب	إدارة الجودة الشاملة
ج	ضبط الجودة	د	إدارة الفحص الشامل
الإجابة (ب)			

14	من خصائص الإدارة التقليدية:		
الاجابة (ب)	أ تحليل البيانات وإجراء المقارنات	ب التركيز على حفظ الارباح	
	ج اندماج الموظفين	د أ+ج	
15	نظرية جينيشي تاجوشي تسمى:		
الاجابة (أ)	أ دالة الخسارة	ب دالة المنافسة	
	ج دالة الربح	د أ+ج	
16	بدأ التركيز على مفهوم الجودة في اليابان في القرن العشرين ثم انتشر بعدها في:		
الاجابة ؟	أ أمريكا	ب دول اوربا	
	ج أمريكا والدول الأوروبية ثم باقي العالم	د لا شي مما سبق	
17	يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على:		
الاجابة (د)	أ العمل الجماعي	ب العملاء ومشاركة الموردین	
	ج تشجيع مشاركة العاملين واندماجهم	د جميع ما سبق	
18	التركيز على حفظ الأرباح من خصائص:		
الاجابة (د)	أ الإدارة الممتازة	ب ادرة الجودة الشاملة	
	ج الإدارة التنظيمية	د إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية	
19	انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف تعتبر من:		
الاجابة (ب)	أ السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الشاملة	ب الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الشاملة	
	ج الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة السيوروات	د السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة السيوروات	
20	ثلاثية جوران تتكون من:		
الاجابة (ب)	أ التخطيط غير الجيد، والرقابة غير الفعالة على جودة، وإجراء التحسينات المباشرة	ب التخطيط الجيد، والرقابة الفعالة على الجودة ، وإجراء التحسينات المباشرة	
	ج التخطيط الجيد، والتنظيم الفعال، والتوجيه	د التخطيط الجيد، والتنفيذ، والتوجيه	
21	أشار ديمينج الى أن هناك عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بـ:		
الاجابة (أ)	أ الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات	ب الأمراض العشرة القاتلة للمنظمات	
	ج الأمراض الثمانية القاتلة للمنظمات	د الأمراض الاحدى عشر القاتلة للمنظمات	
22	تبنى الفلسفة الجديدة من مبادئ:		
الاجابة (ب)	أ إداورد ديمينج الثلاثة عشر	ب إداورد ديمينج الاربعة عشر	
	ج إداورد ديمينج الخمسة عشر	د إداورد ديمينج الاثنى عشر	
23	يعتبر إداورد ديمينج أن "التغيرات الكثيرة في الادارة"، من الأمراض:		
الاجابة (أ)	أ الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات	ب الأمراض العشرة القاتلة للمنظمات	
	ج الأمراض الثمانية القاتلة للمنظمات	د الأمراض الاحدى عشر القاتلة للمنظمات	
24	تحسين جودة السلعة المصنعة أو الخدمة المقدمة، يعتبر من:		
الاجابة (ج)	أ الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف	ب الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيوروات	
	ج الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة	د جميع ما سبق	
25	رائد الجودة Quaiity Guru هو الرجل:		
الاجابة (د)	أ الحكيم، الجيد، المعلم	ب مدخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته	
	ج توجهاته ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته	د جميع ما ذكر	
26	رواد الجودة اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيان وكانت اسهاماتهم في ستينيات القرن العشرين هم من:		
الاجابة (ب)	أ المجموعة الأولى	ب المجموعة الثانية	
	ج المجموعة الثالثة	د المجموعة الرابعة	

27	تحديد ونشر أهداف وأغراض المنظمة، من مبادئ:		
الاجابة (د)	أ جوزيف جوران الأربعة عشر ج أرماند فيجينيوم الأربعة عشر	ب كاروو إيشيكاوا الأربعة عشر د إدوارد ديمنج الأربعة عشر	
28	"توجهات ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات حياته وبعد مماته"، هذا التعريف لـ:		
الاجابة (ج)	أ رائد التنظيم ج رائد الجودة	ب قائد التخطيط د زعيم التخطيط	
29	قيادة الجودة والتقنيات الحديثة للجودة والالتزام التنظيمي، من أبرز الأفكار التي ركز عليها الكتاب الذي أصدره:		
الاجابة (د)	أ جورج فايجنيوم ج مارك فايجنيوم	ب كروسبي فايجنيوم د أرماند فايجنيوم	
30	تذهب إدارة الجودة الشاملة الى استخدام مصطلح اندماج العاملين Employee Involvement بدلاً من مشاركة العاملين Employee Participation وذلك حيث كلمة الاندماج أعمق وأكثر شمولاً من المشاركة، وتشجع العاملين على أن يكونوا أكثر قرباً والتصاقاً بأهداف المنظمة.		
الاجابة (أ)	أ صح ب خطأ		
31	تعزيز العلاقة مع الموردين يعتبر من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة:		
الاجابة (ج)	أ الوظيفية ج الشاملة	ب الهيكلية د لا شيء مما سبق	
32	فتح أسواق جديدة وتعزيز الأسواق الحالية يعتبر من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة:		
الاجابة (د)	أ الوظيفية ج غير الشاملة	ب الهيكلية د لا شيء مما سبق	
33	الرقابة الذاتية من خصائص:		
الاجابة (أ)	أ ادارة الجودة الشاملة ج ادراة الجودة الشاملة والادارة التقليدية	ب الادارة التقليدية د لا شيء مما سبق	
34	المجموعة الأولى من رواد الجودة تتكون من:		
الاجابه (ج)	أ كاورو إيشيكاوا وجينيتشي ناغوشي وشيغيو شينجو وماساكي إيماي ج إدوارو يدمنج وجوزيف جوران وأرماند فيجينيوم	ب فيليب كروسبي وتوم بيترز د لا شيء مما سبق	
35	أول من نادى بالعيوب الصفرية هو:		
الاجابة (ج)	أ إدوار ديمنج ج فيليب كروسبي	ب أرماند فيجينيوم د كاورو إيشيكاوا	
36	المجموعة الثالثة من رواد الجودة هم الرواد الغربيون الذين يمثلون الجيل اللاحق لليابانيين، والذين تابعوا النجاحات البدائية في الصناعة.		
الاجابة (أ)	أ صح ب خطأ		
37	يعتبر إيشيكاوا الأب الروحي لـ:		
الاجابة (ج)	أ حلقات حل المشاكل ج حلقات الجودة	ب فرق التسيير الذاتي د جميع ما سبق	
38	أثبتت العديد من الدراسات أنه لا وجود لعلاقة ذات دلالة معنوية بين اندماج العاملين في الإدارة وبين الرضا الوظيفي الذي يرفع مستوى أداء العاملين في المنظمة:		
الاجابة	أ صح ب خطأ		
39	مرحلة الفحص تعتبر:		
الاجابة	أ معاصرة لمرحلة ضبط الجودة ج متأخرة عن مرحلة ضبط الجودة	ب متطورة عن مرحلة ضبط الجودة د لا شيء مما سبق	

انتهاء اللقاء الثالث ،،،