

جامعة طيبة

إدارة أعمال المستوى السابع

أسئلة الواجب+الاختبار إدارة الجودة ٤٥ سؤال

اعداد الطالبة /صفية الأحمدى

لاتنسوني من دعواتكم

س١/الترتيب الصحيح لمراحل دورة ديمنج:

أ-خطط، ادرس الموضوع، اتخذ اجراء ، اعمل

ب-خطط، ادرس الموضوع ، اعمل، اتخذ اجراء

ج-خطط، اعمل ، ادرس الموضوع ، اتخذ اجراء

د-خطط، اعمل، اتخذ اجراء، ادرس الموضوع

س٢/فيما يخص التركيز على العمليات، فان ادارة العملية تشمل

أ-مراقبة الاجراءات اليومية

ب-متابعة المشتريات

ج-هيكله التكاليف

د-ادارة المخزون

س٣/إعادة تصميم العملية هو التركيز النابع من:

أ-التحسين المستمر

ب-تصميم المنظمات

ج-اعادة الهندسة

د-الدورة الإنتاجية

س٤/من انواع تحسين الجودة المستمرة والتعلم

أ-تعزيز القيمة للعميل

ب-تخفيض الانتاج

ج-زيادة حجم المبيعات

د-الشراكة مع الموردين

س ٥/التالية هي الادوار المميزة للعملاء، عدا واحدة:

أ-مستفيد

ب-مشتري

ج-موزع

د-مورد

س ٦/تعتبر تقوية وتعزيز السلوكيات والاحتفال بالنتائج من ممارسات:

أ-التركيز على العميل

ب-تحسين الاختراق

ج-التعلم التنظيمي

د-التحسين المستمر

س ٧/التالية هي معايير بالدريج التي تبني على القيم والمفاهيم للتميز في الأداء ما عدا

أ-المرونة

ب-حالة القيادة

ج-المواطنة والمسؤولية العامة

د-التركيز على الانشطة

خطأ من الدكتور وسيتم تعديله

س ٨/فيما يخص الابعاد الأكثر أهمية لجودة الخدمة، فان تنفيذ الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى تعني

أ-الاتساق

ب-الكمال

ج-الدقة

د-الأداء

س ٩/تعتبر مجموعات التركيز من اكثر الطرق شيوعا في:

أ-المحافظة على الحصة السوقية

ب- جمع المعلومات عن العملاء

ج- التواصل مع الموردين

د- تعظيم الربحية

س ١٠ / فيما يخص تمييز العملاء الداخليين فان المنظمات يجب ان تصمم على انها:

أ- سلسلة من اضافة القيمة

ب- سلسلة من العملاء

ج- سلسلة من الاتصالات

د- سلسلة من الأنشطة

س ١١ / عندما يتخذ مدير شركة ما في اليابان بعدم اجراء فحص للمواد الاولية التي تم شرائها من احد الشركات المحلية، فان قرار مدير الشركة مبني على ان:

أ- المورد لديه التزام بالمواصفات والمعايير

ب- نوعية المواد الاولية لا تحتاج لإجراء الفحص

ج- تكلفة الفحص عالية جدا قياسا مع النتائج

د- وجود اتفاقية موقعة مع هذا المورد تنص على ان يتحمل تكاليف المواد المعيبة

س ١٢ / يستخدم السبب والاثركأداة للتحسين المستمر لتحديد اسباب:

أ- الفاقد من الانتاج

ب- مشاكل الانتاج

ج- تغير اذواق المستهلكين

د- انخفاض الحصة السوقية

س ١٣ / فيما يخص ابعاد جودة الخدمة فان شمول الخدمة على جميع عناصر طلب العميل هي

أ- الاستجابة

ب- الاتساق

ج- الكمال

د- المرونة

س ١٤ / التغيير المتقطع والذي تنتج تحسيناتة من التفكير المبدع والابتكاري هو:

أ- تحسين الاتصالات

ب-تحسين الاختراق

ج-تحسين كايزن

د-تحسين العمليات

س١٥/ في مرحلة البداية يجب ضبط الجهد لبدء تغيير ثقافة التنظيم المبتية على:

أ-اقتان العمل من المرة الاولى

ب-بناء عمل الفريق

ج-اعادة الهندسة

د-بناء الهيكل التنظيمي

س١٦/ تسمى طريقة عمل الفريق في مجموعات العمل عبر الخطوات الوظيفية بالطريقة

أ-الافقية

ب-الراسي

ج-فريق المتابعة

د-الشراكة بين التنظيمات

س١٧/ أي من الآتي ليس من خطوات التغيير لثقافة الجودة حسب شركة امريكان اكسبريس

أ-المحافظة على البنية التحتية

ب-صياغة الرؤية

ج-مدى التغيير

د-تعجيل التحويل

س١٨/ لكي يكون تحديد العلامات المميزة فعالا يمكن ان يتم عملية تحديد العلامات بما يلي

أ-تحديد هيكله التكاليف

ب-زيادة الرسمية بين الأقسام

ج-تحديد محددات الأداء الرئيسية

د-التخلص من البيروقراطية

س١٩/ التالية هي مبادئ ديمنج الخاصة بطرق للتخلص من العوائق بين الأقسام عدا واحدة

أ-تقليل الهرمية

ب-الاتصالات العامودية

ج- التركيز على العمليات

د- تمييز العملاء الداخليين

س ٢٠/ اي من الآتي ليس من الفرق واللجان المختلفة التي تعمل على تنفيذ تصميم الجودة:

أ- الفرق التطوعية

ب- الفرق عابرة الوظائف

ج- فريق ادارة العملية

د- لجان ادارة المناطق

س ٢١/ من العناصر الاساسية للجودة:

أ- تنوع المنتجات

ب- التركيز على الموردين

ج- التوجه للعملية

د- السبق في طرح المنتج

س ٢٢/ من الطرق الاكثر فعالية للتخلص من العوائق بين الاقسام:

أ- توحيد المفاهيم الادارية

ب- زيادة الرسمية بين الاقسام

ج- تقليل الهرمية

د- التركيز على المشرفين

س ٢٣/ يتسم مجلس الجودة في شركة ايه تي اند تي بالعناصر التالية ما عدا واحدة:

أ- التنفيذ

ب- القيادة

ج- التنسيق

د- التخطيط

س ٢٤/ تقوم فكرة ثلاثية الجودة لـ جوران على

أ- تخطيط - مراقبة - تحسين

ب- تخطيط - تقييم - تصحيح

ج- تخطيط - تصميم - تنفيذ

د-تخطيط - تصميم - انتاج

س٢٥/ من فوائد التنظيمات المسطحة ما يلي:

أ-تحسين اتصالات الادارة مع العاملين

ب-سرعة ترقية العاملين

ج-زيادة معدل الدوران

د-قبول التغيير التنظيمي

س٢٦/الدورة التي تركز على عمليات خطط-اعمل-افحص-اتخذ الاجراء هي دورة

أ-بالدرج

ب-جوران

ج-ديمنج

د-كرسي

س٢٧/التالية هي فئات الجودة حسب تقسيم جوزيف جوران عدا واحدة:

أ-جودة التسليم

ب-جودة التصميم

ج-جودة التطابق

د-جودة الاتاحة

س٢٨/يعني تبني مفهوم المرونة في الشركات ذات الريادة والسمعه الحسنه في الجودة:

أ-امكانية استيعاب الطاقة الانتاجية

ب-سرعة الاستجابة للمتغيرات

ج-تحقيق الاهداف التكتيكية

د-التخلص من الفاقد

س٢٩/يساعد تحديد العلامة المميزة الشركة على معرفة:

أ-الاسواق العالمية

ب-نظيراتها المنظمات الرائدة

ج-قدرات الموردين

د-حجم الإنتاج

س ٣٠/التقويم الشخصي الناتج من الاعلان او العلامة التجارية يعني

أ-الاداء

ب-الجودة المدركة

ج-المطابقة

د-الاعتمادية

س ٣١/فيما يخص نظرية المواقف الهيكلية فان هيكل التنظيم الميكانيكي يتسم بانه:

أ-يعمل بتنسيق غير رسمي

ب-يعمل بطريقة لامركزية

ج-يعمل في نظم عمل سهلة

د-يتصف بكثرة القواعد

س ٣٢/من الامثلة على التغيير الاستراتيجي:

أ-الاستحواذ

ب-وضع خطوط ارشادية للتعين

ج-تطوير مقاييس لرضا العميل

د-تطوير قسم النظم

س ٣٣/تبني الشركة ولاء العميل عن طريق:

أ-تخفيض الاسعار

ب-تطوير الثقة

ج-تطوير المنتجات

د-تسريع الاستجابة

س ٣٤/حسب راي ديمنج و جوران فان الغالبية العظمى لمشاكل الجودة هي:

أ-تلك التي ترافق عمليات الموردين

ب-تلك الناتجة عن التصميم السيء

ج-تلك التي ترافق العمليات

د-التي تأتي من ضعف كفاءات المنظمة

س ٣٥/يتطلب بناء بيت الجودة:

أ-معرفة سمات القيادة

ب-تقويم المنتجات المنافسة

ج-تصحيح الانحرافات

د-تحديد المنتج البديل

س٣٦/حسب راي باتريك: اذا كان رضى العميل يعتبر موقف فان ولاء العميل يعتبر:

أ-قيمة

ب-سلوك

ج-مشاركة

د-منفعة

س٣٧/القاعدة الثانية لتطوير علاقة المنفعة بين العميل والمورد قائمة على:

أ-ايجاد الثقة بينهما

ب-الاهمية الاستراتيجية بينهما

ج-مكسب للطرفين

د-مبدأ التزام بينهما

س٣٨/من اساسيات اعادة تصميم العملية:

أ-قليل عدد خطوط الانتاج

ب-اتساق العمليات

ج-التركيز اقتصاديات الحجم

د-اجراء العمليات بالتوازي

س٣٩/تعتبر الثقافة التنظيمية اللازمة لدعم الجودة الشاملة هي التي تركز على:

أ-السياسات التنظيمية

ب-التحسين وفرق العمل

ج-العائد على راس المال

د-المنافسين

س٤٠/تعني مجموعة الانفعالات المصاحبه والمرتبطة دون وعي بكلمة او مفهوم او تجربة

أ-تحليل الدمغة

ب-تحليل البيانات

ج-تحليل انفعالات العميل

د-صوت العميل

س ١ /٤/ يختص ISO 9004 في:

أ-التوجيه لتحسين الاداء

ب-المتطلبات

ج-التركيز على المواصفات

د-الأساسيات ومعجم المصطلحات

س ٢ /٤/ يختص ISO 9001 في:

أ-التركيز على العميل

ب-تحسين الاداء للجودة

ج-التركيز على الموردين

د-متطلبات الجودة

س ٣ /٤/ يختص ISO 9000 في:

أ-التركيز على المواصفات

ب-اساسيات الجودة

ج-التركيز على العميل

د-تحسين الاداء للجودة

س ٤ /٤/ حسب نظرية المواقف الهيكلية يتسم هيكل التنظيم الميكانيكي بـ

أ-المركزية

ب-قلة القواعد

ج-تجزئة العمل

د-وضوح وسهولة النظم

س ٥ /٤/ يمكن ان توصف حجم التغيرات التنظيمية الخاصه بتغير العملية بانها تغيير:

أ-وظيفي محدود

ب-واسع

ج-تقليدي

د-استراتيجي

س٤٦/ من القواعد الحاكمة لأساسيات علاقات العميل مع المورد:

أ-تطوير علاقات طويلة الأمد

ب- بناء علاقات مبنية على الثقة

ج-ادراك الاهمية التنظيمية للموردين

د-تصميم وتطوير الموردين للمنتجات

س٤٧/ يعتبر عمل عقود طويلة المدى مع ..... بمثابة التزام لجهود تحسين جودة المنشآت

أ-الموزعين

ب-الوكلاء

ج-الموردين

د-بيوت الخبرة

س٤٨/ فيما يخص التفاوض تقوم أساسيات التضمينات المعنوية على:

أ-عزل موضوع التفاوض عن العملاء

ب-الغاء العواطف والانفعالات لموضوع التفاوض

ج-التركيز على المواقع في التفاوض

د-استخدام معايير نمطية للتفاوض

س٤٩/ التغيير الذي ينبع من اهداف استراتيجية وبصفة عامة مركزه خارجيا هو تغيير:

أ-شامل

ب-مخطط

ج-استراتيجي

د-تنفيذي

س٥٠/ التحسين المستمر للطرق والعمليات وتبني التغيير مما يقود الى اهداف يعني:

أ-التعلم الابتكاري

ب-التعلم التنظيمي

ج-التعلم الفردي

د-العصف الذهني

س ٥١/ تمنح جائزة المؤسسة الاوروبية للجودة الى:

أ-الشركات المتعثرة

ب-للموردين

ج-منظمات القطاع العام

د-للعاملين المتميزين

س ٥٢/ فيما يخص ادوات تخطيط الجودة فان المفهوم الشامل الذي يقدم وسيلة لترجمة متطلبات العميل الى متطلبات التقنية المناسبة لكل مرحلة لتطوير المنتج، يمثل

أ-الهندسة المتزامنة

ب-ادوات التحسين المستمر

ج-نشر وظيفة الجودة

د-ادوات التخطيط والإدارة

س ٥٣/ تحديد العلامات المميزة وإعادة الهندسة لمساعدة الشركات هي من طرق:

أ-تحسين الاختراق

ب-اعادة التصميم

ج-بناء الهيكل الوظيفي

د-دراسة السوق

س ٥٤/ تقيس شركة تكساس جودة مورديها بما يلي عدا واحدة

أ-الحصة السوقية

ب-عدد الميعب لكل مليون

ج-التسليم حسب الموعد

د-تكلفة الملكية

س ٥٥/ النظرية التي تفترض ان المنظمات تختار الهياكل التي تساعد في العمل هي

أ-الهيكلية

ب-الميكانيكية

ج-المؤسسية

د-المواقفية

س٥٦/ من نقاط الاختلاف بين الخدمة والسلعة بان الخدمة

أ-سرعة انجازها

ب-غير مملوسة

ج-سهولة تنميطها

د-سهولة تقديمها

س٥٧/تحسين العمليات والمنتجات والخدمات ومستوى الافراد بصورة مستمرة دون انقطاع هو

أ-اتباع الجودة الشاملة

ب-التدريب المتواصل

ج-التحسين المستمر

د-المقارنة المرجعية

س٥٨/تطورت اهمية العملاء مع مرور السنوات من النظرة للعميل كمشتري لزيادة الربحية الى النظرة للعميل ك

أ-مفاوض

ب-منتفع

ج-شريك

د-كمستقبل للمنتج

س٥٩/المنتج الذي يصعب معرفة احتياجات العميل له ويصعب قياس نمط الاداء هو

أ-الخدمة

ب-السلعة النمطية

ج-المنتج الصناعي

د-السلعة

س٦٠/من وجهة نظر الجودة الشاملة فان للهيكل الوظيفي عوائق تعمل على فصل العاملين

أ-عن بيئة العمل

ب-عن الوظيفة

ج-عن أنشطة المنظمة

د-العاملين عن العملاء

س ٦١/ أي من الآتي ليس من اساسيات إعادة التصميم:

أ-الهندرة

ب-تقليل عدد المناولات

ج-الغاء خطوات غير ضرورية

د-تنفيذ العمليات على التوازي

س ٦٢/ تبدأ الخطوات الاساسية لبناء بيت الجودة بـ

أ-تعريف السمات التقنية

ب-تعريف خواص المنتج

ج-تعريف المنتجات المنافسة

د-تعريف خواص العميل

س ٦٣/ من العناصر الاساسية للجودة:

أ-تنوع المنتجات

ب-التركيز على الموردين

ج-التوجه للعملية

د-السبق في طرح المنتج

س ٦٤/ تعود السمات الجديدة والابتكارية من انواع احتياجات العميل الى

أ-احتياجات العميل المتوقعة

ب-احتياجات العميل غير المرضية

ج-المدخلات التي يحتاجها العميل

د-مدخلات البهجة غير المتوقعة

س ٦٥/ تشترك العديد من الطرق المختلفة للجودة الشاملة بالعناصر الأساسية التالية ما عدا واحدة

أ-درجة الاستجابة

ب-التحسين المستمر والتعليم

ج-التركيز على العميل

د-القيادة والتخطيط الاستراتيجي

س ٦٦/ تحقيق ربحية قوية وحصة سوقية كبيرة للشركات يحتاج بشكل كبير الى:

أ-اسواق كبيرة

ب-منافسين غير مؤثرين

ج-عملاء لديهم ولاء

د-تنوع في الإنتاج

س٦٧/الاداة التي تعمل على جمع عدد كبير من الافكار والآراء والحقائق المرتبطة بمشكلة او مجال هي

أ-طريقة العلاقات المتداخلة

ب-طريقة كي جي

ج-طريقة تحليل البيانات

د-طريقة قرار العملية

س٦٨/ي من الآتي ليس من معايير جائزة الجودة الكندية للاعمال

أ-جائزة المستوى الذهبي

ب-العملية المثلى

ج-التركيز على المورد

د-التخطيط للتحسين

س٦٩/ تعتبر اعادة الهندسة لمساعدة الشركات هي من طرق:

أ-تحسين الاختراق

ب-اعادة التصميم

ج-بناء الهيكل الوظيفي

د-دراسة السوق

س٧٠/ التالية هي عناصر مالكولم بالدريج للجودة عدا واحدة:

أ-التركيز على العميل

ب-التركيز الموارد البشرية

ج-التركيز على الموردين

د-التخطيط الاستراتيجي

س٧١/ تعود المبادئ الاربعة عشر للإدارة الى:

أ-بالدريج

ب-ديمنج

ج-جوران

د-كروسي

س٧٢ / عند تصميم تنظيم يتسم بالمرونة فان هذا يعني:

أ-ان يكون لدية القدرة على التواصل مع العملاء

ب-ان يكون لدية القدرة على التعامل متطلبات الجودة المتغيرة

ج-ان يكون لدية القدرة على سرعة التكيف مع المتغيرات

د-ان يكون لدية القدرة على اجراء تغييرات في العمليات

س٧٣ / من المجالات الممكنة للمنظمة اعتمادها كطرق لتحديد اولوية التحسين المستمر:

أ-اعتماد التغذية الراجعة

ب-اعتماد رؤية طويلة الامد

ج-اعتماد معايير جديدة

د-اعتماد المقارنة المرجعية

س٧٤ / أي من الآتي ليس من خطوات التغيير لثقافة الجودة حسب شركة امريكان اكسبريس

أ-المحافظة على البنية التحتية

ب-صياغة الرؤية

ج-مدى التغيير

د-تعجيل التحويل

س٧٥ / الطريقة الاحدث لجمع المعلومات عن العميل هي:

أ-دراسة الحالة

ب-الانترنت

ج-المقابلة الشخصية

د-الدائره التلفزيونية

س٧٦ / من الفروق بين الخدمة والسلعة بان الخدمة تنتج

أ-قبل تقديمها بفترة طويلة

ب-بعيدا عن العميل

ج-بعدد عمليات اقل من السلعة

د-في نفس الوقت والمكان

س٧٧/ فيما يتعلق بـ ادوات التحسين المستمر فان الاداة التي تعمل على تحديد الاولوية لأنواع ومصادر المشاكل هي:

أ-المدرج التكراري

ب-خرائط التدفق

ج-مدرج باريتو

د-خرائط المراقبة

س٧٨/ تعتبر العيوب الصفرية من اسهامات

أ-كروسي

ب-جوران

ج-ديمنج

د-ايشكاوا

س٧٩/ من سلبيات الهيكل التنظيمي الوظيفي:

أ-يزيد من الفاقد

ب-يعيق عمليات التحسين

ج-يقلل من فعالية الانتاج

د-يعيق عملية الاتصال

س٨٠/ أي من الاتي ليس من العناصر التي يتسم بها مجلس الجودة في شركة ايه تي اند تي :

أ-الاندماج

ب-التخطيط

ج-القيادة

د-التنفيذ

س٨١/ من مشاكل (نقاط الضعف ) الهيكل الوظيفي

أ-التواصل المتزايد مع العملاء

ب-يقلل عدد المناولات

ج-يعيق تحسين العملية

د-يعمل بطريقة مركزية

س٨٢/تعود خصائص المنتج الأساسية الى احد ابعاد الجودة التالية

أ-الأداء

ب-المطابقة

ج-الاعتمادية

د-الجودة المدركة

س٨٣/ بنيت فلسفة ديمنج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق مبادئه الآتية الخاصة بالجودة :

أ-الاعتماد على الفحص الكلي

ب-تخفيض التكاليف وزيادة الأرباح

ج-تحسين نظام الإنتاج والخدمة باستمرار

د-اعتماد السعر الأقل في شراء المواد

س٨٤/أي من الآتي ليس من أساسيات إعادة التصميم

أ-الغاء خطوات غير ضرورية

ب-تنفيذ العمليات على التوازي

ج-الاعتمادية

د-تقليل عدد المحاولات

س٨٥/في حال اعتماد المنظمة على مورد واحد فان المنظمة تكون في :

أ-وضع تنافسي افضل

ب-وضع لتطوير المنتجات

ج- موقف تفاوضي ضعيف

د-وضع تخفيض التكاليف

س٨٦/يتفق معظم المديرين على ان السبب الرئيسي لمتابعة الجودة هو:

أ-التخلص من الفاقد

ب-فعالية الإنتاج

ج-إرضاء العميل

د-سرعة التسليم

س٨٧/ من الأمثلة على تغيير العملية :

أ-الاندماج

ب-دخول أسواق جديدة

ج-زيادة الحصة السوقية

د-تحسين نظم المعلومات

س٨٨/المفهوم الذي يعني التنفيذ العملي للأفكار هو:

أ-الهندسة المتزامنة

ب-الابتكار

ج-التحسين المستمر

د-الابداع

س٨٩/المفهوم يعني بأنه مجموعة من المعتقدات التي تشترك فيها العاملين في التنظيم

أ-التغيير التنظيمي

ب-الثقافة التنظيمية

ج-الجودة التنظيمية

د-القواعد الإدارية

س٩٠/يشير جوران الى ان مرحلة تشخيص المشكلة تتكون من الأجزاء التالية عدا:

• فهم الاعراض

• معرفة بما ستكون عليه الأسباب

• تعريف الحلول الممكنة

• اختبار النظريات

س٩١/العملية التي يفحص بها الفريق الاسباب المحتملة للمشاكل لتعريف الحلول الممكنة هي:

• وضع الحلول

• تشخيص المشكلة

• استقراء المستقبل

• تخصيص العمل

س٩٢/فيما يخص اهمية التمكين وعلاقته بالجودة، فان تمكين العاملين في المنظمة يقود الى:

- تطوير منتج -تصميم جديد
- تحسين مستمر-رضا وظيفي
- كلفة منخفضة-تحسين مستمر
- رضا وظيفي-تصميم جديد

س٩٣/اقترح بيتر شولتس بان مكونات فريق العمل الناجح ان يكون لديه:

- معرفة بالطرق الإحصائية
- معرفة بدورة حياة المنتج
- خطة للتحسين
- المام بالعمل التطوعي

س٩٤/اقترح بيتر شولتس بان مكونات فريق العمل الناجح ان يكون لديه:

- بناء قواعد واضحة للعمل
- الاستفادة من منحي التعلم
- تداول القيادة بين الفريق
- معرفة بقدرات المنظمة

س٩٥/اقترحت بيتر شولتس المكونات التالية للفريق الناجح عدا:

- وحدة الامر
- مشاركة متوازنة لاعضاء الفريق
- وضوح ومعرفة الأدوار
- الالمام بأسلوب عمليات المجموعة

س٩٦/تعود الرغبة في التأثير على بيئة الفرد والعاملين الموجودين فيها، هي الحاجة الى:

- للمشاركة
- للمعرفة
- الانتماء
- القوة

س٩٧/من اساسيات التمكين:

- التغذية الراجعة
- تفعيل العمل الجماعي
- تحديد اتجاهات الإدارة
- تقديم معلومات الاعمال للعاملين

س٩٨/الافراد الذين يعملون مع بعضهم البعض بشكل يومي لإداء عمل ومهام محددة هم:

- فرق العمل الطبيعي

- فرق لجان القيادة
- فرق الجودة التطوعية
- فرق حل المشاكل

س٩٩/المفهوم الشامل الذي يقدم وسيلة لترجمة متطلبات العميل الى متطلبات التقنية المناسبة هو:

- الهندسة المتزامنة
- أدوات التحسين المستمر
- نشر وظيفة الجودة
- أدوات التخطيط والإدارة

س١٠٠/ فيما يخص التمكين، وجدت شركة فيدكس ارتباطاً احصائياً مباشراً بين رضا العميل و

..

- رضا الإدارة
- رضا العاملين
- رضا الزبائن
- رضا الموردين

س١٠١/ يمارس رئيس الشركة ريكاردو سيمر التمكين مع العاملين من خلال:

- المشاركة في تطوير المنتج
- المشاركة في رسالة المنظمة
- المشاركة في الأرباح
- المشاركة في تأسيس فرق العمل

س١٠٢/ يمارس رئيس الشركة ريكاردو سيمر التمكين مع العاملين في كل مايلي عدا:

- المشاركة في القوة
- المشاركة في استقطاب العاملين
- المشاركة في المعلومات
- المشاركة في الأرباح

س١٠٣/ يمارس رئيس الشركة ريكاردو سيمر التمكين مع العاملين من خلال:

- المشاركة في المعلومات
- المشاركة في مقاومة التغيير
- المشاركة في استقطاب العاملين
- المشاركة في وضع الاستراتيجية

س١٠٤/ يتطلب التمكين أن يفهم العاملون ..... المناسبة للعمل.

- احتياجاتهم
- حدود تميزهم
- أهدافهم
- اوقاتهم

س١٠٥/ هذه الفرق لها مسؤوليات واسعة و مفوضة لاتخاذ اجراءات تصحيحية، وحل المشاكل اليومية:

- فرق العمل التطوعي
- فرق العمل الطبيعي
- فرق الإدارة الذاتية
- فرق تطوير المنتج

س١٠٦/ تعتبر الثقافة عامل مؤثر في سلوك العاملين في المنظمة ويرجع قوة هذا التأثير الى:

- استخدامها على نطاق واسع
- استخدامها ناتج عن تفكير وإصرار
- استخدامها في مواقف محددة
- استخدامها يؤثر في تفعيل هيكله التكاليف

س١٠٧/ مجموعة من الافراد يعملوا بارتباط وثيق مع بعضهم وتواجههم المنتشر جغرافياً هي

- شبكات الاعمال
- الفرق المسيرة ذاتيا
- الفروع الدولية للمنظمة
- الفرق الافتراضية

س١٠٨/ تقوم فكرة نظرية تحديد الهدف على ان يكون للعاملين:

- اهداف واضحة
- مشاركة بالانجاز
- مواكبة لتغييرات العمل
- فرصة للترقية

س١٠٩/ من ضمن الأدوار لمديري الإدارة المتوسطة في المنظمة مع قوى العمل الممكنة ما يلي:

- تغيير نظام المكافأة
- نشر ثقافة الجودة
- العمل كمدرسين ومدربين
- تكوين وقيادة الفرق

س١١٠/ أي من الآتي ليس من اساسيات التمكين، عدا واحدة:

- تقديم معلومات للعملاء
- الثقة المتبادلة
- تفعيل الإدارة الوسطى
- تعديل نظام المكافأة

### س ١١١ / من اشكال الدعم التنظيمي لعمل فريق الجودة الفعال

- المشاركة في اجتماعات الفريق
- اخضاع الفريق لاختبارات فنية
- متابعة تطورات عمل الفريق
- الاستجابة الإيجابية للاقتراحات

### س ١١٢ / من خصائص حلقات الجودة ما يلي عدا :

- تنفيذية
- تهتم بمشاكل الجودة
- تطوعية
- تباين الاعضاء

### س ١١٣ / إعطاء القوة لفرد معين بمعنى منح السلطة لتأدية كل ما يلزم لإرضاء العميل يعني:

- التعزيز
- التحفيز
- التفويض
- التمكين

### س ١١٤ / إعطاء القوة لموظف معين بمعنى منح السلطة لتأدية كل ما يلزم لإرضاء العميل تعني:

- تمكين الموظف
- تفويض الموظف
- تعزيز الموظف
- ترقية الموظف

### س ١١٥ / تعود الدورة التي تركز على (خطط - عمل - افحص - اتخذ الاجراء) الى:

- جوران
- ديمينج
- كروسي
- بالدريج

س١١٦/يعتبر التمكين امتداد لمفاهيم :

- النفاذ الى المعلومة
- الاستقلالية
- تدريب العاملين
- الشمول

س١١٧/يسمىها جوران مجلس الجودة وكروسي يسميها فريق تحسين الجودة هي:

- فرق عابرة الوظائف
- لجان القيادة
- فرق العمل الطبيعي
- فرق حل المشاكل

س١١٨/من الاسباب التي تشجع الافراد على المشاركة في فرق العمل:

- ليكونوا مؤثرين في اتخاذ القرار
- للتخلص من الاعمال الروتينية
- للاستفادة من الحوافز
- الرغبة في تقليل ساعات العمل

س١١٩/من الاسباب التي تشجع الافراد على المشاركة في فرق العمل:

- للتخلص من الاعمال الروتينية
- الرغبة في التميز
- للاستفادة من الحوافز المادية
- الرغبة في تقليل ساعات العمل

س١٢٠/يعني تنفيذ الخدمة بصورة صحيحة من المرة الأولى:

- الاتساق
- الكمال
- الدقة
- الاداء

س١٢١/فرق العمل التي يتم حلها بعد انجاز مهامها هي فرق:

- الجودة التطوعية
- حل مشاكل الأقسام
- لجان القيادة
- عابرة الوظائف

س١٢٢/يعتبر عمل عقود طويلة المدى مع ..... بمثابة التزام لجهود تحسين جودة المنشآت:

- الموزعين
- الوكلاء
- الموردین
- بيوت الخبرة

س١٢٣/فيما يخص التغيير فان حجم التغييرات الاستراتيجية للمنظمة يكون:

- وظيفي
- محدد
- جزئي
- شامل
- غير متأكدة

س١٢٤/فيما يخص التغيير فان حجم التغييرات لادارة العملية في المنظمة يكون:

- كلي
- تقليدي
- وظيفي
- غير محدد

س١٢٥/فيما يخص فرق الجودة الشاملة فان من مهام لجان القيادة:

- التعريف بمهام فريق الجودة
- صياغة وترسيخ سياسة الجودة
- توحيد إجراءات العمل
- مناقشة وحل مشاكل الاقسام

س١٢٦/الاتية هي القواعد المشمولة في إعطاء القوة للعاملين بنجاح ما عدا:

- بناء الثقة المتبادلة
- اختيارالعاملين القادرين
- شمول جميع العاملين
- تقديم معلومات الاعمال للعاملين

س١٢٧/يمارس رئيس شركة Semco التمكين من ثلاث شعب مع قوة عمله وهي الأتية عدا واحدة:

- المشاركة في الاستراتيجية
- المشاركة في القوة
- المشاركة في المعلومات
- المشاركة في الارباح

س١٢٨/ من طرق تحسين الاختراق:

- تحسين العلامات المميزة
- إعادة التصميم
- بناء الهيكل الوظيفي
- دراسة السوق

س١٢٩/ يؤدي التحسين المستمر للطرق والعمليات وتبني التغيير الى :

- تحديد العلامات المميزة
- التعلم التنظيمي
- العمليات الإبداعية
- العصف الذهني

س١٣٠/ يعتبر التحسين بنسبة ١٠% هو:

- إعادة تحسين وتطوير الأنشطة
- التحسين بالسمكرة
- التحسين بالهندرة
- التخلص من الفاقد

س١٣١/ من ضوابط نجاح فريق الجودة الشاملة الآتي عدا :

- تنوع مهارات كل عضو
- الدعم التنظيمي
- الاتصالات
- التنسيق

س١٣٢/ التالية الحاجات التي تتكون منها نظرية الاحتياجات المكتسبة عدا واحدة:

- الحاجة للإنجاز
- الحاجة للترقية
- الحاجة للقوة
- الحاجة للانتماء

س١٣٣/ في إطار نظرية الحاجات المكتسبة، فان تكوين فرق إدارة ذاتية أو فرق عابرة الوظائف يعني:

- الحاجة الى القوة
- الحاجة الى الإنجاز
- الحاجة الى التبعية
- الحاجة الى الوحدة

س١٣٤/ في اطار نظرية الحاجات المكتسبة تشير الحاجة الى الانتماء الى:

- الرغبة في إيجاد علاقات عمل رسمية
- الرغبة في التأثير على بيئة الفرد والعاملين الموجودين فيها
- الرغبة في إيجاد علاقات وثيقة مع الاخرين
- الرغبة للوصول الى نمطية امتياز مرتفعة

س١٣٥/ في حال رغبة العاملين في ايجاد علاقات وثيقة مع الاخرين فان ذلك مثال للحاجة:

- للانتماء
- للتواصل
- للانجاز
- للرضا الوظيفي

س١٣٦/ يعتبر التحسين بنسبة اكثر من ٥٠% هو:

- إعادة تحسين وتطوير الأنشطة
- إعادة تصميم العملية
- إعادة التحسين بالسمكرة
- التخلص من العيوب نهائيا

س١٣٧/ حسب نظرية خواص العمل فان العاملين يصبحوا أكثر تحفيزا ورضاء بوظائفهم بسبب:

- ورشات العمل
- استقلالية العاملين
- تنوع المهارات
- تفعيل الاتصالات

س١٣٨/ تكون عضوية هذه الفرق مقتصرة على قسم محدد:

- فرق حل مشاكل الأقسام
- فرق عابرة الوظائف
- فرق العمل الطبيعي
- فرق الإدارة الذاتية

س١٣٩/ لكي يحدث التمكين يجب أن يؤدي المديرين مبادرتين هامتين ، منها:

- تخصيص العمل
- التنسيق
- تعريف الشروط التنظيمية للتغيير
- التقييم والمتابعة

س ١٤٠ / طبقا لنظرية الهدف، ستكون الأهداف محفزة للعاملين عندما تتسم بالخصائص التالية عدا:

- محددة
- صعبة
- سهلة
- قابلة للتحقيق

س ١٤١ / التالية هي قواعد ادارة التغيير الى الجودة الشاملة التي تعمل نجاح المنظمة، عدا واحدة:

- القيادة الفعالة
- تهيئة بيئة المنظمة
- أستثناء وكلاء التغيير من المشاركة
- شمول الافراد بالتغيير الفعال

س ١٤٢ / يعود عدم قدرة المنظمة على فهم التمكين وتنفيذه بطريقة صحيحة الى:

- عدم وجود سياسات مكتوبة للجودة
- بان يعطى التمكين بصورة اختيارية
- عدم وضوح المهام الإدارية
- ممارسة التمكين كتغذية راجعة

س ١٤٣ / التالي هي الاجراءات التي يتخذها المدراء لجعل ثقافة الجودة دائمة ومستمرة عدا واحدة:

- تبني ثقافة القدوة في المنظمة
- تغيير نظم المعلومات ونظم القياس
- ان تشمل جميع أجزاء المنظمة
- ممارسة الجودة لمدة ساعة على الاقل

س ١٤٤ / من معايير فعالية الفريق:

- تحقيق عائد اضل للمنظمة
- تحقيق أهداف الفريق
- تقليل أخطاء الفريق
- زيادة رضا الفريق

س ١٤٥ / تشترك الطرق المختلفه للجودة الشاملة بالعناصر الأساسية التالية ماعدا واحدة :

- فعالية الأداء
- التحسين المستمر والتعليم
- التركيز على العميل

• القيادة والتخطيط الاستراتيجي

أحمد  
إبراهيم