

س١/ الجودة تهم ..؟؟

- ١ . المؤسسة فقط/
- ٢ . الدولة فقط /
- ٣/✓ . المؤسسة والدولة
- ٤ . جميع ما ذكر /

س٢/ منذو العصور القديمه اعتبرت الجودة ..؟؟

- ١ . اختيار غير سليم /
- ٢ . اختيار سليم/
- ٣/ ✓ . ليست اختيار وإنما هي قضية حياة او موت
- ٤ . جميع ماذكر /

س٣/تتكون السيرورة في منهج إدارة الجودة الشاملة من؟

- ١ . نشاطات ومهمات وحركات /
- ٢ . مهمات وحركات/
- ٣/✓ . عمليات ونشاطات ومهمات وحركات تتمكن من تحويل المدخلات الى مخرجات
- ٤ . لاشئ مما ذكر/

س٤/ يستعمل مصطلح السيرورة في إدارة الجودة الشاملة للمنظمات في ..؟؟

- ١ . الهيكل التنظيمي/
- ٢/✓ . خرائط السيرورات
- ٣ . الخرائط الذهنية/
- ٤ . جميع ماذكر/

س٥/ صح ام خطأ ..؟؟

المنظومة : هي مجموعه من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مغلقة اذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون (مفتوحة اذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية) ✖

: والاجابة الصحيحه هي

المنظومة هي : مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مفتوحة اذا تفاعلت مع عناصر خارجها . وتكون مغلقة اذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية .

س١/الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في ..؟؟

- ١ . الإدراك الحسي/
- ٢ . الاستنباط والتفكير/
- ٣ . التصورات وإيجاد الحلول /
- ٤/ ✓ جميع ماذكر /

.....

س٢/ جودة تعلم الجودة تعتمد على ..؟؟

- ١ . الاستراتيجيه الذهنية للاستيعاب/
- ٢ . الاستراتيجيه الذهنية للتأقلم/
- ٣/✓ . الاستراتيجيه الذهنية للتعلم
- ٤ . جميع ماذكر /

.....

س٣/الاستراتيجية الذهنية الجيد للتعلم هي ..؟

- الطريق الوحيد للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الرسائل الملائمة/١
الطريق الأمثل والجيد للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الرسائل الملائمة. ✓/٢
. الطريق الامثل والجيد للوصول الى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير الملائمة/٣

.....

س٤/جودة الادراك الحسي تعتمد علي ..؟؟

- تحسين جودة التفكير والتحليل المنطقي لتحويل المعطيات والبيانات الى معلومات التي تحول الى معرفة بعد /١
فهمها .
تحسين استعمال المعرفة الذهنية المتكونة في الذهن عن طريق الإدراك الحسي والاستبطان للتعلم لكي يتميز /٢
في تعلمه .
تحسين جودة استعمال الحواس البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات. ✓/٣
جميع ماذكر/٤

.....

س٥/ صح ام خطأ

- (التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم) ✘
و تصحيح :: ان التنشيط له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم

.....

س١/ خصائص المنتج الاساسية مثل : وضوح الألوان (بالنسبة للصورة) او السرعة (بالنسبة للمكيبة) تعتبر من ابعاد الجودة المتعلقة ب ..؟؟

- المظهر /١
الأداء . ✓/٢
المطابقة/٣
جميع ماذكر/٤

س٢/ خصائص المنتج الثانوية التي تمثل الصفات المُضافة الى المنتج كجهاز التحكم عن بعد او الأمان في الاستعمال تعتبر من الجودة المتعلقة ب ..؟؟

- المظهر . ✓/١
المطابقة /٢
الاعتمادية /٣
جميع ماذكر/٤

هذا السؤال ركز عليه الدكتور في المحاضرة (وقال كان فيه اخطاء في الإجابة عليه في العام الماضي

١س/عرف جوران وجرينا الجودة بأنه :

أ نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق , الهندسة , الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته.

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 الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقايي موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.

ج مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج. ✓

- د جميع ما ذكر

- : س٢/تعريف فايجنوم

أ نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق , الهندسة , الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته. ✓

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 الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقايي موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما.

ج مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.

- د جميع ما ذكر

- : س٣/تعريف عمر وصفي عقيلي

أ نتائج تفاعل خصائص نشاطات التسويق , الهندسة , الصناعة والصيانة والذي بدوره يمكن من تلبية حاجات العميل ورغباته.

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 الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقايي موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما. ✓

ج مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار الأساسي للحكم على جودة المنتج هو هل المنتج ملائم للاستعمال أو غير ملائم بغض النظر عن وضع وحالة المنتج.

- د جميع ما ذكر

س٤/صح ام خطأ

الصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع للمنتج حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق : ✓

س ١/ عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على

- أ اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها. ✓
- ب الوقاية من الأخطاء
- ج مراقبة الأخطاء
- د جميع ما ذكر

س ٢/ تحسين الوضع التنافسي للمنظمة في السوق ورفع معدلات الربحية تعتبر من

- أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الوظائف
- ب- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات
- ج- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ✓
- د- جميع ما ذكر

س ٣/ انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف تعتبر من

- أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ✓
- ب- السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- ج- السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة جودة السيرورات
- د- جميع ما ذكر

س ٤/ القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى تعتبر من

- أ- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الأعمال
- ب- الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ✓
- ج- السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- د- جميع ما ذكر

س ٥/ صح ام خطأ

- وليس أدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من النجاح الذي حققته الشركات الأمريكية على حساب الشركات اليابانية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة: ✘

التصحيح :

وليس أدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من النجاح الذي حققته الشركات اليابانية على حساب الشركات (الأمريكية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة)

.....

- س ١/ ابدأ مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في

- أ- الثمانينات من القرن العشرين. ✓
- ب- السبعينات من القرن العشرين
- ج- الستينات من القرن العشرين
- د- جميع ما ذكر

...

- س ٢/ يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة - تجميع أسئلة اللقاءات + التكاليف .. الفصل الأول 1438

- أ- جودة المنتج
ب- جودة السيرورات والعمليات
ج- جودة السيرورات والعمليات بالإضافة إلى جودة المنتج . ✓
د- لا شيء مما ذكر
....

س ٣/يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على :

- أ- العمل الجماعي
ب- تشجيع مشاركة العاملين واندماجهم
ج- العملاء ومشاركة الموردين
د- جميع ما ذكر ✓
....

س ٤/الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء من خصائص :

- أ- إدارة الجودة الشاملة
ب- الإدارة التقليدية. ✓
ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية
د- لا شيء مما ذكر

س ٥/ صح ام خطأ

- تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود لاكتشاف الأخطاء : ✘

(.التصحيح : (تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود للوقاية من حدوث الأخطاء

س ١/تحليل البيانات وإجراء المقارنات البنينة من خصائص ؟

- أ إدارة الجودة الشاملة. ✓
ب الإدارة التقليدية
ج إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية
د جميع ما ذكر
..

س ٢/التركيز على حفظ الأرباح من خصائص ؟

- أ- إدارة الجودة الشاملة
ب- الإدارة التقليدية. ✓
ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية
د- لا شيء مما ذكر
..

س ٣: مشاركة الموردين من خصائص ؟

- أ- إدارة الجودة الشاملة. ✓
ب- الإدارة التقليدية
ج- إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية
د- لا شيء مما ذكر

س٤/رائد الجودة هو الرجل ؟

- أ-الحكيم - الجيد - المعلم
- ب-توجهاته ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاسها على الاعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته
- ج-مداخلة ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الاعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته
- د-جميع ما ذكر ✓

س٥/ صح ام خطأ ؟

المجموعة الثالثة من رواد علم الجودة هم اليابانيون الذين طوروا تطبيقات جديدة في فلسفة ورسالة الجودة التي نقلها لهم الرواد الأمريكيان وكانت اسهاماتهم في ؟ستينيات القرن العشرين : ✖

التصحيح: المجموعة الثالثة هم الرواد الغربيون الذين يمثلون الجيل للحق لليابانيين والذين تابعوا النجاحات اليابانية في الصناعة

س١/أشار ديمينج أن هناك عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها ب؟

- أ-الأمراض الستة القاتلة للمنظمات
 - ب-الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات ✓
 - ج-الأمراض التسعة القاتلة للمنظمات
 - د-جميع ما ذكر
- س٢/تعتبر عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية لأداء الأفراد وتخويف العاملين بالتأثير على مستقبلهم الوظيفي نتيجة هذه الأنظمة من؟

- أ-الأمراض الخمسة القاتلة للمنظمات
- ب-الأمراض الستة القاتلة للمنظمات
- ج-الأمراض السبعة القاتلة للمنظمات ✓
- د-جميع ما ذكر

س٣/ثلاثية جوران تتكون من؟

- أ-التخطيط الجيد والرقابة الفعالة على الجودة وإجراء التحسينات المستمرة. ✓
- ب-التخطيط والتنفيذ والتوجيه
- ج-التخطيط الجيد والتنظيم الفعال والتوجيه
- د-جميع ما ذكر

س٤/أصدر أرماند فايجينوم عام - 1983 م كتاباً أشار فيه إلى أن المسؤولية على الجودة يجب أن تكون على الجميع ومن أبرز الأفكار التي ركز عليها؟

- أ-قيادة الجودة
- ب-التقنيات الحديثة للجودة
- ج-الالتزام التنظيمي
- د-جميع ما ذكر ✓

س٥/ صح ام خطأ ؟؟

إدارة الجودة الشاملة - تجميع أسئلة اللقاءات + التكاليف .. الفصل الأول 1438

ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة وأهم دور الإدارة العليا ودعمها للجودة لكنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً مسؤولية تنفيذ مشاريع الجودة. ✘

التصحيح: ركز جوران على الدور الكبير للإدارة الوسطى لقيادة الجودة ولم يهمل دور الإدارة العليا ودعمها للجودة كما أنه لم يهمل دور العمال الذين تقع عليهم أساساً تنفيذ مشاريع الجودة.

س1/ قسم كروسبي التكاليف إلى فئتين؟

- أ- التكاليف المقبولة والتكاليف غير المقبولة. ✓
- ب- التكاليف المقبولة والتكاليف الخفية
- ج- التكاليف المقبولة والتكاليف المعقولة
- د- جميع ما ذكر

س2/ فيليب كروسبي أول من نادى بالعيوب الصفرية والذي؟

- أ- يتفق فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب
- ب- يخالف فيها مع فكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب. ✓
- ج- لا يهتم فيها بفكرة المستويات المقبولة للجودة والنسب المسموح بها للأخطاء والعيوب
- د- جميع ما ذكر

**

س3/ اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهري والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه وهو؟

- أ- القيادة من أجل الإدار
- ب- القيادة من أجل الريادة
- ج- الإدارة من أجل القيادة. ✓
- د- جميع ما ذكر

س4/ من هو وزير التجارة الأمريكي الذي أس جائزة عرفت باسمه يديرها المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا وتشرف عليها الجمعية الأمريكية للجودة؟

- أ- مالكولم بالدريديج. ✓
- ب- توم بالدريديج
- ج- فرانك بالدريديج
- د- سلفيير بالدريديج

س5/ صح ام خطأ؟

التي تمثل تقنية S أهم إسهامات أونو كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة ال 5 أمريكية لإنشاء وصيانة بيئة جودة ضمن المنظمة. ✘

التصحيح:

التي تمثل تقنية S أهم إسهامات أونو كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة ال 5 يابانية لإنشاء وصيانة بيئة جودة ضمن المنظمة.

س١/ إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام - 2000 قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة إلى القوانين التي وضعها :

- أ- فرعون .
- ب- حمورابي ملك بابل. ✓
- ج- قارون .
- د- جميع ما ذكر .

...

س٢/ ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة من أبرزها :

- أ- السداد .
- ب- الإحسان والإخلاص .
- ج- الإتقان .
- د- جميع ما ذكر . ✓

...

س٣/ مهدت الحضارة الإسلامية منهجاً للتطوير المستمر للجودة عن طريق الارتقاء بمستوى التفكير البشري والمعيشي للأفراد والمجتمعات من خلال :

- أ- إعطاء السيادة لممارسة العبادات التي يتمرن الفرد فيها على الإخلاص الذي أساسه جودة الأداء الذي هو أساس التحسين والتطوير .
- ب- إعطاء السيادة للعلم والمعرفة والإتقان وممارسة العبادات التي يتمرن الفرد فيها على الإخلاص الذي أساسه جودة الأداء الذي هو أساس التحسين والتطوير .
- ج- إعطاء السيادة للعلم والمعرفة والإتقان والتفكير الإيجابي وممارسة العبادات التي يتمرن الفرد فيها على الإخلاص الذي أساسه جودة الأداء الذي هو أساس التحسين والتطوير. ✓
- د- لا شيء مما ذكر .

...

س٤/ ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي :

- أ- الأموي .
- ب- الأموي والعباسي .
- ج- الأموي والعباسي والأندلسي. ✓
- د- لا شيء مما ذكر .

...

س٥/ صح أم خطأ؟؟

في عهد الإغريق طلب أبقراط من تلاميذه تأدية يمين القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل خدمة * وأفضل منتج يمكن تقديمه : ✓

س١/ العمل الصالح ينبغي أن يكون؟؟

- أ- أخلاقياً فقط .
- ب- ناجحاً فقط .
- ج- أخلاقياً وناجحاً. ✓
- د- لا شيء مما ذكر .

...

س٢/ إذا كان العمل أخلاقياً وغير ناجح فإنه يعتبر؟؟

- أ- صالحاً
 - ب- لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً. ✓
 - ج- يجلب ضرراً
 - د- لا شيء مما ذكر
-

س٣/ إذا كان العمل ناحجاً وغير اخلاقي فإنه يعتبر عملاً؟

- أ- صالحاً
 - ب- لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً
 - ج- يجلب ضرراً. ✓
 - د- جميع ما ذكر
- ...

س٤/ الإتيان؟؟

- أ- يعتبر مظهر من مظاهر الإخلاص في العمل
 - ب- لا يقتصر في الإسلام على عمل دون آخر
 - ج- مطلوب في كل عمل من أعمال الدين و الدنيا
 - د- جميع ما ذكر . ✓
-

س٥/صح ام خطأ؟؟

يعرف الإخلاص بأنه تصفية العمل من كل شائبة أي لا يمازج العمل ما يشوبه من شوائب رغبات النفس كطلب المدح من الناس أو تعظيمهم أو طلب أموالهم أو غير ذلك من العلل والشوائب ✓

س١/ تتضمن سيورة إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل :

- أ- ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي .
 - ب- النمط القيادي ومناخ الإبداع .
 - ج- تصميم السيرورات .
 - د - جميع ما ذكر . ✓
-

س٢/ يتوقف نجاح سيورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على :

- أ -ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - ب -ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة. ✓
 - ج -ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم والجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
 - د- لا شيء مما ذكر . -
- ...

س٣/ يمكن تعريف الثقافة على أنها :

- أ- مجموعة من المعتقدات أو القيم التي لا يتقاسمها الأفراد ولا تنتقل من جيل إلى آخر.
- ب- مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر. ✓
- ج- مجموعة من السيرورات التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر.
- د- جميع ما ذكر .

.....

س٤/ تؤدي الثقافة إلى معايير (قواعد وسلوك) تحدد:

- أ- السلوك المقبول للأفراد. ✓
- ب- السلوك الغير مقبول للأفراد.
- ج- السلوك المقبول وغير المقبول للأفراد.
- د- لا شيء مما ذكر .

.....

س٥/ صح ام خطأ:.

يعتبر روح العمل الجماعي من العناصر التي لا تستعمل في إدارة الجودة الشاملة من أجل التغيير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات: ✘

(التصحيح : تستعمل)

س١/ يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى؟؟

- أ- التغيير العشوائي والتغيير المخطط.
- ب- التغيير السريع والتغيير البطيء.
- ج- التغيير الجزئي والتغيير الشامل. ✓
- د- جميع ما ذكر .

.....

س٢/ يعتبر انخفاض درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين من القوى؟

- أ- الداخلية المحركة للتغيير. ✓
- ب- الخارجية المحركة للتغيير .
- ج- الداخلية والخارجية المحركة للتغيير .
- د- لا شيء مما ذكر .

.....

س٣/ التغيير الجزئي؟؟

- أ- الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسمى البعض هذا النوع من التغيير بالصدمة القوية حيث أن تنفيذه يشكل صدمة قوية للجميع.
- ب- يشمل أجزاء من المنظمة أو السيرورات أو العمليات أو الأنشطة فقد يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات و الإجراءات. ✓

إدارة الجودة الشاملة - تجميع أسئلة اللقاءات + التكاليف .. الفصل الأول 1438

ج- هو التغيير الذي يشمل المنظمة ككل من كافة النواحي سواء أفراد أو جماعات أو دوائر و أقسام أو سيرورات و عمليات أو غير ذلك.
د- جميع ما ذكر.

••••

س٤/التغيير المخطط؟؟

أ-الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسمى البعض هذا النوع من التغيير بالصدمة القوية حيث أن تنفيذه يشكل صدمة قوية للجميع.

ب-يشمل أجزاء من المنظمة أو السيرورات أو العمليات أو الأنشطة فقد يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات و الإجراءات .

ج- هو الذي يُتم تنفيذه بعد إعداد دقيق ودراسة متأنية لظروف التغيير ومتطلباته وبرامجه ويكون نتجية جهود واعيه من قبل مخططي التغيير. ✓

د- جميع ما ذكر.

••••

س٥/ صح ام خطأ؟؟

*التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالمهارات: ✗

التصحيح: التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالرؤية والقلق الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالمهارات

س١/أول مرحلة من مراحل إدارة التغيير هي؟؟

أ-تحديد المشاكل الحقيقية.

ب-تخطيط برامج التغيير.

ج-تشخيص الوضع الحالي. ✓

د-جميع ما ذكر.

••

س٢/استراتيجية القوة تستخدم؟؟

أ-السماح للممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه.

ب-المنطق وإقناع منفعي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه.

ج-المكافآت والعقوبات حافزا رئيسيا فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية و غيرها لإغراء منفعي التغيير وتشجيعهم. ✓

د-جميع ما ذكر .

••••

س٣/استراتيجية المشاركة تستخدم؟؟

أ-السماح للممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع أهداف التغيير والتخطيط له وتنفيذه. ✓

ب-المنطق وإقناع منفعي التغيير بالحاجة إليه والعوائد المتوقعة منه.

ج-المكافآت والعقوبات حافزا رئيسيا فيتم التهديد بالعقاب عند الاعتراض على التغيير أو يتم استخدام المكافآت المادية و غيرها لإغراء منفعي التغيير وتشجيعهم.

د-جميع ما ذكر.

س٤/يعتبر تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية والتي قد تفرض على الإدارة ضرورة الاهتمام بها والقيام

بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعيش فيه من القوى:

أ- الداخلية المحركة للتغيير.

- ب-الخارجية المحركة للتغيير. ✓
- ج-الداخلية والخارجية المحركة للتغيير.
- د- لا شيء مما ذكر .

...

س/٥/صح ام خطأ؟؟

*يفضل أن تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الإدارة الوسطى أو على الأقل أن تنال الدعم والتأييد منها لأن ذلك يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير. ✖
التصحيح هي الادارة العليا.

س ١/ التباطؤ في العمل بشكل عام يعتبر شكل من أشكال؟؟

- أ -دعم التغيير.
- ب- التغيير الجيد.
- ج -مقاومة التغيير. ✓
- د -جميع ما ذكر .

...

س٢/شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف وعلى كافة الأطراف الأخرى المتأثرة بالتغيير سواء كان العميل أو المورد أو غيره يعتبر؟؟

- أ- شكل من أشكال مقاومة التغيير.
- ب- أسلوب للحد من مقاومة التغيير. ✓
- ج -مرحلة من مراحل تشخيص التغيير.
- د-جميع ما ذكر .

....

س٣/إن الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة؟؟

- أ-لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة. ✓
- ب-يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .
- ج-يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتي لا تطبقها.
- د-جميع ما ذكر .

.....

س٤/حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها فإن ذلك قد يتطلب؟؟

- أ-عدم إعادة هندسة السيرورات.
- ب -عدم عادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي .
- ج- إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي وذلك حتى تنسجم السيرورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة. ✓
- د- جميع ما ذكر .

...

س٥/ صح ام خطأ؟؟

يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة. ✓

س١/ خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت :

- أ- ثلاثة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.
- ب- أربع اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة. ✓
- ج- ستة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.
- د- جميع ما ذكر .

•••

س٢/ نجد أن دائرة الجودة:

- أ -قريبة من الإدارة العليا وبالتالي يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة ويمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي . ✓
- ب -بعيدة عن الإدارة العليا وبالتالي لا يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة ولا يمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي .
- ج- بعيدة عن الإدارة العليا ولكن يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة و يمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي .
- د -جميع ما ذكر .

••••

س٣/العوامل التي تؤثر في اختيار الشكل التنظيمي :

- أ -حجم المنظمة ونظرة الإدارة العليا إلى أهمية الجودة.
- ب- توفر الإمكانيات المالية والبشرية .
- ج -سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة.
- د -جميع ما ذكر . ✓

•••••

س٤/هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات خاصة الكبيرة منها لإنشاء:

- أ -قسم متخصص للجودة.
- ب- ورشة متخصصة للجودة.
- ج -دائرة متخصصة للجودة . ✓
- د- جميع ما ذكر .

•••••

س٥/ صح ام خطأ؟؟

*وفقا لخيار إنشاء دائرة للجودة يكون هناك قسم للجودة يتبع إحدى دوائر المنظمة ويكون مسؤول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية: ✘

التصحيح : وفقا لخيار إنشاء قسم للجودة يكون هناك قسم للجودة يتبع إحدى دوائر المنظمة ويكون مسؤول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية

س١/ يعتبر مبدأ التحسين المستمر من المبادئ

- أ- الثانوية في إدارة الجودة الشاملة
ب- الفرعية في إدارة الجودة الشاملة
ج-... الأساسية في إدارة الجودة الشاملة. ✓
س ٢/ تمكن هندسة سيرورة الجودة من

- أ- ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات
ب -ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات. ✓
ج -ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى أفعال وأعمال غير مستمرة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات والمنظمات
د -جميع ما ذكر

س ٣/ يمكن اعتبار تشخيص الجودة الشاملة سيرورة لأنه

- أ -متكون من مراحل وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الرجعية
ب -يتطلب مدخلات وثائق ومقابلات وملاحظات
ج -يحول المدخلات إلى مخرجات تشخيص كفي وكمي ومالي
د- جميع ما ذكر ✓
.....

س ٤/ يمكن تعريف فريق العمل على أنه

- أ -مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير محددة
ب -مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة. ✓
ج -مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير مشتركة
د- جميع ما ذكر

س ٥/صح ام خطأ ؟؟

- فرق تحسين الجودة تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين وتغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو **
نظام التشغيل بكامله : ✘

التصحيح : فرق تحسين الجودة لا تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين بل تغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله

س ١/ دليل تشخيص هندسة الجودة الشاملة يحتوي على

- أ -خمسة مواضيع أساسية
ب- ستة مواضيع أساسية. ✓
ج -سبعة مواضيع أساسية
د/ جميع ما ذكر
.....

س ٢/ مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المؤذية والمضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي

- أ- ظروف العمل . ✓
ب -تنظيم العمل
ج -إدارة الوقت
د- جميع ما ذكر

س ٣/ مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد والاجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي

- أ- التدريب المندمج
ب- الاتصال والتنسيق والتشاور
ج- تنظيم العمل. ✓
د- جميع ما ذكر

س٤/ مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الأجل تدخل في إطار المحور الرئيسي.....

- أ- التنفيذ الاستراتيجي
ب- إدارة الوقت. ✓
ج- تنظيم العمل
د- جميع ما ذكر

س٥/ صح ام خطأ

الجملة الاستشهادية في تشخيص هندسة الجودة الشاملة يقع استخراجها من خلال ما تم تدوينه في مرحلة * اللقاءات, ويختار المستشار في الجودة ما بين 12 و 15 جملة استشهادية وذلك بحسب قيمتها المضافة: ✓

.. إلقاء الحي التاسع

س١/ "أحيانا أجد نفسي أمام تكد للسلع يمنعي من الانتقال من مكان" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار .
المحور الرئيسي

- أ- ظروف العمل. ✓
ب- تنظيم العمل
ج- إدارة الوقت
د- جميع ما ذكر

.....

س٢/ "العمل يتعطل لما يتغيب الموظف المكلف بإدخال البيانات في الحاسب الآلي" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي

- أ- التدريب المندمج
ب- الاتصال والتنسيق والتشاور
ج- تنظيم العمل. ✓
د- جميع ما ذكر

.....

س٣/ "المكالمات التليفونية تمنعني من القيام بعمل في الوقت المحدد" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي

- أ- التنفيذ الاستراتيجي
ب- إدارة الوقت. ✓
ج- تنظيم العمل
د- جميع ما ذكر

.....

س٤/ "أعد برنامج العمل بالتشاور مع المسئول عن الإنتاج ولكن هذا الأخير يغير البرنامج دون إعلامي وهذا يعطلني كثيرا" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي

- أ- ظروف العمل
ب- التنفيذ الاستراتيجي
ج- الاتصال والتنسيق والتشاور. ✓
د- جميع ما ذكر

.....

س٥/ صح ام خطأ ؟

لا يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي : ✗

التصحيح : يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي إلى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي

س ١/ شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصا ل

- أ- أربعة أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة. ✓
- ب- خمسة أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة.
- ج- عشرة أنواع من المشاكل العملية المؤثرة سلبا على الجودة.
- د- جميع ما ذكر

.....

س ٢/ لكي يقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة إلى مخططات استراتيجية للجودة الشاملة نختار

- أ- القيم التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها
- ب- المبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها
- ج- القيم والمبادئ التي توجه اختيارنا للأهداف والتي ستكون محركا لتنفيذها وتقييمها. ✓
- د- لا شيء مما ذكر

.....

س ٣/ لصياغة المخطط التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة

- أ- نقوم بتجميع الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية
- ب- نقوم بتجزئة الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية. ✓
- ج- نقوم بتأليف الأهداف الاستراتيجية والتكتيكية الموجودة في المخطط الاستراتيجي إلى أهداف تنفيذية وعملية
- د- جميع ما ذكر

.....

س ٤/ يمكن المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من تحديد

- أ- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تنفيذية
- ب- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف عملية
- ج- الأهداف الاستراتيجية لبرنامج الجودة الشاملة وتفصيلها إلى أهداف تكتيكية. ✓
- د- جميع ما ذكر

.....

س ٥/ صح أم خطأ ؟؟

- لا يمكن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك لا توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت المتوفر في المنظمة كاف أم لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة : ✗

التصحيح : يمكن شبكة التحليل الذاتي للوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت المتوفر في المنظمة كاف أم لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة

س ١/ إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبطة بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الاستراتيجية والتي بدورها تساعد في تحسين جودة

- أ- إنتاج وإرسال المعلومات
- ب- استقبال وفهم المعلومات

إدارة الجودة الشاملة - تجميع أسئلة اللقاءات + التكاليف .. الفصل الأول 1438

ج- استعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها

د- جميع ما ذكر ✓

.....

س٢/يرتكز جدول القيادة في إعداده على

أ- ثلاثة مبادئ. ✓

ب- أربعة مبادئ

ج- سبعة مبادئ

د- جميع ما ذكر

.....

س٣/تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية ؟

أ- طريقة معقدة تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة

ب- طريقة بسيطة وعملية تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة. ✓

ج- طريقة غير جيدة لا تمكن المنظمة من إدارة المشاكل المتعلقة بالمنظمة في نفس الوقت وبلوغ العديد من الأهداف بطريقة منسقة

د- جميع ما ذكر

.....

س٤/تقدم الإدارة اللوجستية أو ما يسمى أيضا بإدارة سلسلة الإمداد خرائط سيرورات التي يمكن استعمالها في إدارة الجودة الشاملة وبذلك يقع إدماج المنطق اللوجستي في برنامج الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن :

أ- منظومة مثلى من القرارات تؤدي إلى التميز. ✓

ب- منظومة غير مثلى من القرارات لا تؤدي إلى التميز

ج- منظومة عشوائية من القرارات لا تؤدي إلى التميز

د- جميع ما ذكر

س٥/ صح ام خطأ؟.....

- المؤشر هو معلومة لها معنى خاص لمستعملها وهو ناتج عن مجموعة صغيرة من المعلومات التي لها مدلوليه • خاصة بالنظر إلى الأهداف الاستراتيجية المرسومة في أول الفترة ويقع تحيينها وتحليلها بصفة منتظمة , وهو عبارة عن إشارة تضيء عند تسجيل فارق بين الأهداف المرسومة والأهداف الحقيقية المسجلة والتي تستدعي (بالتالي أخذ قرار) ✓

س١/نموذج سكور يمكن من إدماج منطق..

أ/التسويق في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز

ب/الإدارة اللوجستية في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز. ✓

ج/الابتكار في إدارة الجودة الشاملة للوصول إلى التميز

د/جميع ما ذكر

.....

س٢/جدول مشروع الجودة يتكون من

أ/ خانات أفقية تمثل النقاط السوداء

ب/ خانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة

إدارة الجودة الشاملة - تجميع أسئلة اللقاءات + التكاليف .. الفصل الأول 1438

ج/ تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة. ✓
د/ لا شيء مما ذكر

س3/ تقييم تقدم إنجاز البرنامج التنفيذي للجودة الشاملة يمكن من معرفة

- أ/ ما أنجز من أهداف.
ب/ ما لم ينجز من أهداف.
ج/ ما هي الأهداف التي ما زالت في طور الانجاز.
د جميع ما ذكر. ✓

س 4/ يمكن نشر ثقافة الجودة الشاملة بواسطة

- أ/ إدارة الكفاءات بخرائط السيرورات. ✓
ب/ إدارة الكفاءات بخرائط الوظائف.
ج/ إدارة الكفاءات بخرائط الهيكل التنظيمي.
د/ جميع ما ذكر

س5/ صح أم خطأ؟

جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل غير متنوعة التي تعتمد عليه في تقييم برنامج الجودة: ✗ *
التصحيح: جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل متنوعة التي تعتمد عليه في تقييم برنامج الجودة

س1/ المؤشر في جدول القيادة يكون

- أ- كيفي.
ب- كمي.
ج- مالي.
د- جميع ما ذكر. ✓

س 2/ تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون

- أ- يومي وأسبوعي.
ب- شهري وكل 3 أشهر.
ج- يومي واسبوعي وشهري وكل 3 أشهر وكل 6 أشهر. ✓
د- لا شيء مما ذكر

س3/ العدد الجملي للأهداف في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية يساوي

- أ- عدد الأهداف الأولية.
ب- عدد الأهداف الثانوية.
ج- عدد الأهداف الأولية والثانوية. ✓
د- لا شيء مما ذكر

س 4/ يتم تنفيذ مشروع الجودة على

- أ- مرحلتين. ✓
ب- ثلاثة مراحل

ج - أربعة مراحل
د - جميع ما ذكر

...

...

س/٥/صح أم خطأ؟؟

- شبكة الكفاءات لا تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة التالية المعرفة , المعرفة العملية , المهارات التقنية , المهارات الشخصية , المهارات الاجتماعية , القدرة على الفعل والعمل , الرغبة في الفعل والعمل : ❌

التصحيح : تطور

.....

س/١/الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحققت فعلياً يمكن التعرف
عليه بواسطة :

- أ - شبكة الكفاءات. ✓
- ب - شبكة التقييم الذاتي للوقت
- ج - شبكة التفويضات
- د - جميع ما ذكر

س/٢/بفضل كتابة وصياغة الأهداف تمكن المخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة من تقييم مدى إنجاز تلك الأهداف من خلال المقارنات بين :

- أ - المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات غير المطلوب الوصول إليها
- ب - المستويات غير المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً
- ج - المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعلياً. ✓
- د - جميع ما ذكر

س/٣/شبكة التحليل الذاتي للوقت تساعد في تقييم تنفيذ مشروع الجودة من خلال توفير معلومات عن :

- أ - كيفية استعمال الكفاءات الذاتية في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع
- ب - كيفية استعمال العمل الذاتي في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع
- ج - كيفية استعمال الوقت في تصميم وتنفيذ وتقييم المشروع. ✓
- د - جميع ما ذكر

س/٤/ لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتنبئية لمنهجية إدارة الجودة الشاملة وذلك حتى تتمكن من :

- أ - مواجهة التحديات التي تجري في البيئة الخارجية
- ب - مواجهة التغيرات التي تجري في البيئة الخارجية
- ج - إدارة البيئة الداخلية بكفاءة وفعالية
- د - جميع ما ذكر. ✓

س/٥/يقوم فريق القيادة بدور أساسي واحد وهو متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة : ❌

التصحيح: يقوم فريق القيادة بدورين أساسيين الأول : متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة والثاني . فحص سيرورة تنفيذ المشروع

س/١/الجدير بالذكر أن الرؤية القيادية تتمحور حول العميل بحيث تعكس :

- أ- قيم المنظمة
ب- فلسفة المنظمة
ج- قيم المنظمة وفلسفتها. ✓
د- لا شيء مما ذكر

.....
س٢/ذكر جون أوكلاند؟

- أ-سبعة مرتكزات يحب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة
ب- تسعة مرتكزات يحب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة
ج- عشرة مرتكزات يحب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة. ✓
د- لا شيء مما ذكر

.....
س٣/جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر :

- أ- نقطة ضعف
ب- نقطة قوة. ✓
ج- فرصة
د- جميع ما ذكر

.....
س٤/تحليل البيئة الداخلية للمنظمة يمكن من التعرف على :

- أ- الفرص والتهديدات
ب- نقاط القوة ونقاط الضعف. ✓
ج- نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات
د - لا شيء مما ذكر

.....
س٥/صح او خطأ؟؟

الإدارة العليا يجب أن تعلن أنها جادة في موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك أن تمارس بشكل فعال (هذا التوجه وليس المطلوب هو حمل الشعارات فقط بل يجب الممارسة الفعلية وتطبيق هذه الشعارات) ✓

.....
س١/تعتبر سياسات الجودة :

- أ- المرشد العام للموردين أثناء أداء واجباتهم
ب- المرشد العام للعملاء أثناء أداء واجباتهم
ج- المرشد العام للموظفين أثناء أداء واجباتهم. ✓
د - جميع ما ذكر

.....
س٢/تتضمن سياسات الجودة التأكيد على :

- أ- ضرورة أن تكون جهود التحسين مستمرة
ب- التركيز في أنشطة الجودة على تأكيد الجودة ومنع وقوع الأخطاء بدلا من اكتشاف الأخطاء لتصحيحها
ج- الوصول إلى مستويات عالية من الجودة
د- جميع ما ذكر. ✓

.....
س٣/تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير :

- أ- السيرورات داخل المنظمة. ✓
ب- السيرورات خارج المنظمة
ج- البيئة الخارجية
د - لا شيء مما ذكر

.....

س٤/ينبغي أن يتضمن برنامج تحسين الجودة جمع المعلومات عن تكلفة مشاكل الجودة وخاصة

أ-التكلفة غير الخفية

ب-التكلفة الخفية. ✓

ج-التكلفة المباشرة

د- جميع ما ذكر

.....

س٥/ صح ام خطأ ؟؟

قد تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيتها وهذه الاستراتيجية لا تتطلب إجراءات بحوث تسويقية لدراسة خصائص العملاء وفئاتهم وأدواتهم وحاجاتهم المعلنة وغير المعلنة الحالية منها والمستقبلية كما لا تتطلب إجراء دراسات مستفيضة عن المنظمات المنافسة باستمرار من أجل تحديد نقاط القوة والضعف لديها) ✗

التصحيح: تتطلب

س ١/المقصود بتمكين الموظف هو.....

أ-رفع قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة. ✓

ب-خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وبدون إرشاد الإدارة

ج-خفض قدرته على اتخاذ القرارات بنفسه وإرشاد الإدارة

د-جميع ما ذكر

.....

س٢/لتمكين دور أساسي تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ويقول دافيد ستيفن ان التمكين مهم لان على

الموظفين ان يكونوا :

أ-غير جاهزين لأجل اجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

ب-جاهزين لأجل اجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ✓

ج-جاهزين لفشال اجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة

د- لا شيء مما ذكر

.....

س ٣/يمكن تعريف الاتصال بأنه

أ-سيرورة تحويل المواد الأولية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى

ب- سيرورة تحويل الموارد المالية من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى

ج-سيرورة تحويل المعلومات من فرد إلى آخر أو من جهة إلى أخرى. ✓

د-جميع ما ذكر

.....

س٤/ كثير من مرتكزات إدارة الجودة الشاملة تقوم على اساس ؛

أ/ الاتصالات الفعالة. ✓

ب/ الاتصالات المبتكرة

ج/ الاتصالات الموضوعية

د/ لا شيء مما ذكر

.....

س٥/ صح ام خطأ ؟؟

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) ✗

التصحيح: يوجد علاقة

س ١/العضوية في منظمة الأيزو كالاتي.....

- أ- عضو عامل
- ب- عضو مراسل
- ج- عضو مشارك
- د- جميع ما ذكر . ✓

.....
س ٢/ عضوية الأيزو مفتوحة إلى :

- أ- الشركات الصناعية والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها , عضو واحد لكل بلد
- ب- مكاتب الاستشارات في الجودة أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها عضو واحد لكل بلد
- ج- مراكز المواصفات الوطنية أو المشابهة والتي تعتبر مسؤولة على توحيد المواصفات في بلادها , عضو واحد لكل بلد. ✓
- د- جميع ما ذكر .

.....
س ٣/ المنظمة الدولية للقياس الأيزو سوية مع اللجنة الدولية الكهروتقنية والاتحاد الدولي للاتصالات بنت شراكة استراتيجية مع منظمة التجارة العالمية والهدف منها هو تشجيع قيام

- أ- نظام تكنولوجي عالمي عادل وحر
- ب -نظام تجارة عالمي عادل وحر. ✓
- ج- نظام تجارة عالمي عادل ولكنه غير حر
- د - جميع ما ذكر

.....
س ٤/ ضمن مفهوم النظام فإن السيرورات يجب أن تتمتع

- أ /بدرجة عالية من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضا. ✓
- ب -بدرجة متوسطة من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضا
- ج -بدرجة منخفضة من التجانس والثبات مما لا يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية أيضا
- د -جميع ما ذكر

.....
س ٥/صح ام خطأ ؟

يتراوح عمل الأيزو من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى (الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها) ✓

س ١/ تتألف سلسلة المواصفات (الأيزو 9000) إصدار سنة 2008 من.....

- أ -مصطلحات وأساسيات (ISO- 9000- 2008)
- ب -متطلبات نظام إدارة الجودة (ISO- 9001- 2008)
- ج -خطة إرشادية لتطبيق المواصفة (ISO- 9004- 2008)
- د -جميع ما ذكر. ✓

.....
س ٢/ الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو هي

- أ-خمس
- ب-ستة. ✓
- ج-سبعة
- د-جميع ما ذكر

س٣/لا بد من مراجعة المواصفات كل

- أ- 5 سنوات فيما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها. ✓
- ب- 6 سنوات فيما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها
- ج- 7 سنوات فيما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها
- د- جميع ما ذكر

.....

س٤/لكي تصبح المواصفات دولية فإنه يتطلب أن يجيزها على الأقل

- أ- 50 % من مجموع الأعضاء
- ب- 75 % من مجموع الأعضاء. ✓
- ج- 90 % من مجموع الأعضاء
- د- جميع ما ذكر

س٥/صح أم خطأ ؟

- إن أغلبية مواصفات الأيزو مختصة بمنتج محدد أو مادة محددة أو سيرورة محددة ولكن مواصفة الأيزو (9000 تحصلت على هذه الشهرة العالمية لأنها عرفت كمواصفات إدارية عامة) ✓

اللقاء الأخير

ذكر الدكتور طريقة الأسئلة حيث تكون الإجابة هي السؤال والسؤال هو الجواب (بغير طريقة الأسئلة تبع اللقاءات)

س١/ منذو عصور قديمة اعتبرت الجودة :

- ١-اختيار غير سليم.
- ٢- اختيار سليم.
- ٣-ليست اختيار إنما هي قضية حياة او موت. ✓
- ٤- جميع ماذكر.

.....

س٢/ خرائط السيرورات تعتمد على مصطلح ؟

- ١- الوظيفة.
- ٢- المنظمة.
- ٣- الشركة.
- ٤- لاشئ مما ذكر. ✓

لان الاجابة تكون مصطلح السيرورة.

.....

س٣/ جودة الإدراك تمكن من تحقيق؟

- ١- الأهداف الذهنية لتعلم الجيد. ✓
- ٢- الأهداف الذهنية لتعلم الغير جيد.
- ٣- الاهداف غير الذهنية للتعلم الجيد.

س٤/ يعتبر إيشيكاوا الأب الروحي ؟

- ١-حلقات الجودة. ✓
- ٢-حلقات حل المشاكل.
- ٣- فرق التيسر الذاتي.
- ٤- جميع ماذكر.

.....

س٥/نظرية جينيشي تاجوشي تسمى؟

- ١-دالة الربح.
- ٢-دالة الخسارة. ✓
- ٣-دالة الخسارة والربح.
- ٤-لاشئ مما ذكر.

....

س٦/ شيجيو شينجو يعرف باسم عبقرى الهندسة وذلك من خلال تطويرية لنظام الانتاج

- ١- الجيد.
- ٢- المتميز.
- ٣- اللحظى. ✓
- ٤- جميع ماذكر.

.....

س٧/ تشكل دائرة شوهارت لتحسين الجودة

- ١- التخطيط والتنفيذ المتغيرات وأجرء الفحص والاختبار.
- ٢- مراقبة تأثير التغيرات الناتجة عن التنفيذ.
- ٣- الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل.
- ٤- جميع ماذكر. ✓

.....

س٨/ تميز رونالد فيشر في تطوير ؟

- ١- إدارة الجودة الشاملة.
- ٢- أساليب الجودة الحصائية. ✓
- ٣- إدارة التميز.
- ٤- جميع ماذكر.

.....

س٩/ صح ام خطأ ؟

يعتبر ماساكي ايماي الاب الروحي لمفهوم جمبا كايزن والذي يتضمن تحسين السيرورات التي تحقق القيمة المضافة ولمفهوم التحسين المرن () ✓



التكاليف الأول

س1/ أهمية مصطلح التوازن في تحقيق جودة سيرورة التعلم يمكن توضيحها بواسطة العناصر التالية؟

- ١/ الاستيعاب ثم التعلم
- ٢/ ✓ الاستيعاب ثم التأقلم
- ٣/ التعلم ثم التأقلم
- ٤/ لا شيء مما سبق

.....

س2/ التركيز على المنتج والسيرورات والعمليات من خصائص؟

- ١/ ✓ إدارة الجودة الشاملة
- ٢/ الإدارة التقليدية
- ٣/ إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية
- ٤/ لا شيء مما ذكر

.....

بإدارة الجودة الشاملة للمنظمات في Process س3/ يستعمل مصطلح السيرورة

- الهيكل التنظيمي/١
 - خرائط السيورورات/٢ ✓
 - الخرائط الذهنية/٣
 - لا شيء مما ذكر/٤
-

س4/الإنتاج حسب المواصفات المطلوبة أو معايير الصناعة يعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب

- المطابقة/١ ✓
 - الصلاحية/٢
 - الاعتمادية/٣
 - المظهر/٤
-

س5/يشمل ضبط الجودة كافة؟

- النشاطات والأساليب العملية/١
- النشاطات والأساليب الإستراتيجية/٢
- النشاطات والأساليب الإحصائية/٣ ✓
- جميع ما ذكر/٤

التكليف الثاني

س1/ نظرية جينيشي تاجوشي تسمى

- أ- دالة الربح
 - ب- دالة الخسارة. ✓
 - ج- دالة الخسارة والربح
 - د- شيء مما ذكر
-

س2/ يعتبر توضيح الغرض من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير

- أ- التكنولوجي والسلوكي ل فراد والجماعات
 - ب- الجيد والسلوكي ل فراد والجماعات
 - ج- الثقافي والسلوكي ل فراد والجماعات. ✓
 - د- شيء مما سبق
-

س4/ يصنف رواد الجودة منذ عقد ا ربعينيات من القرن العشرين إلى

- أ- ثلاثة مجموعات. ✓
 - ب- أربعة مجموعات
 - ج- خمسة مجموعات
 - د- ستة مجموعات
-

س3/ يمكن تصنيف استراتيجيات التغيير إلى

- أ- سنة استراتيجيات
 - ب- خمسة استراتيجيات
 - ج- أربعة استراتيجيات
 - د- ثلاثة استراتيجيات. ✓
-

س4/ يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التنفيذ إلى

- أ- التغيير العشوائي والتغيير المخطط
- ب- التغيير السريع والتغيير البطيء. ✓
- ج- التغيير الجزئي والتغيير الشامل
- د- شيء مما ذكر

•• التكاليف الثالث

••

س 1/ عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية تمكن من التقييم

- 1- الفردي.
- 2- الجماعي.
- 3- ✓ الفردي والجماعي.
- 4- لا شيء مما ذكر.

•••••

س 2/ مشاكل الجودة المتعلقة بتجزئة الأهداف تدخل في إطار المحور الرئيسي

- 1_ إدارة الوقت
- 2_ التدريب المندمج
- 3_ ظروف العمل
- 4_ ✓ التنفيذ الاستراتيجي.

••••••••

س 3/ الهيكل التنظيمي الأكثر ملاءمة لإدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون

- 1_ ✓ أفقيا أو منبسطا.
- 2_ عموديا
- 3_ أفقيا وعموديا
- 4_ لا شيء مما ذكر

••••••••

س 4/ "أواجه مشاكل لتصحيح أخطاء إدخال البيانات من طرف العمال، الذين يحتاجون لتدريب يحسن لهم أداءهم في إدخال البيانات" هذه جملة إستشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي

- 1- ظروف العمل
- 2- تنظيم العمل
- 3- ✓ التدريب المندمج
- 4- (اتصال - تنسيق - تشاور) (إ. ت. ت - ت - ت)

•••••

س 5/ إصدار سنة 1994 من (iso 9000) تتألف سلسلة المواصفات

- 1- ثلاثة مواصفات رئيسية
- 2- أربعة مواصفات رئيسية
- 3- ✓ خمس مواصفات رئيسية
- 4- ستة مواصفات رئيسية

••••••••

وتم بحمد الله

فإن أحسنت فمن الله، وإن أسأت أو أخطأت فمن نفسي والشيطان..
كتب الله أجر من كتبها

بالتوفيق ☺