

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

1/ تتكون السيرة في منح إدارة الجودة الشاملة من:

أ/ نشاطات ومهام وحركات

ب/ مهام وحركات

ج/ عمليات ونشاطات ومهام وحركات تمكن من تحويل المدخلات إلى مخرجات

د/ لا شيء مما سبق

2/ الجودة ليست اختياراً وإنما هي قضية حياة أو موت ، هذا الكلام صحيح في:

أ/ العصر الحديث فقط.

ب/ منذ عصور قديمة.

ج/ منذ ظهور أو نظرية علمية في الجودة .

د / لا شيء مما ذكر

3/ أولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة الجودة:

أ/ على كل الصادرات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي.

ب/ على كل الصادرات والواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي.

ج/ على كل الواردات والأفضل أن تشغل وتدار بكفاءات وطنية نظراً لحساسية الموضوع وارتباطه بالأمن الداخلي.

د/ لا شيء مما ذكر

4/ الجودة تهتم ب:

أ/ المؤسسة فقط

ب / الدولة فقط

ج/ المؤسسة والدولة

د/ لا شيء مما سبق

5/ لا سلام يدفع الامه الى الالتزام بالجودة والانتان في كل فعل وكل امر من امور الناس جميعا ؟

1-صح

2-خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

6/ ادارة الجودة قد تكون سبباً في القضاء على البطالة ؟

1-صح

2-خطا

7/ يمكن ان يكون المنتج جيداً اذا كانت الادارة سيئه ؟

1-صح

2-خطا

لا يمكن ان يكون المنتج جيداً اذا كانت الادارة سيئه

8/ ماكانت القيادة جيدة كل ماكانت مشاريع الجوده جيدة والعكس صحيح ؟

1-صح

2-خطا

9/ يستعمل مصطلح السيوره في ادارة الجودة الشاملة للمنظمات في:

أ/ الهيكل التنظيمي

ب/ خرائط السيوررات

ج/ الخرائط الذهنية

د. جميع ما ذكر

10/ مجموعه من المراحل وتتصل المرحلة الاخير بالاولى عن طريق التنفيذ الرجعي مما يمكن معالجة مدخلات لتحويلها لمخرجات ؟

أ- التصورات وايجاد الحلول

ب- النجاح

ج- السيوره

د- الاستراتيجيه الذهنية

11/ يستخدم (السيوره) في الادارة الحديثه للمنظمات ؟

أ- صح

ب- خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

12/ خرائط السيوره / خريطة تمكنا من الحصول ع صورة لمختلف مستويات وانواع السيوررات ؟

أ- صح

ب- خطأ

12/ المصطلح التقليدي المستعمل في ادارة المنظمات بالاعتماد على الهيكل التنظيمي مثل وظيفة التسويق ؟

أ- العملية

ب- الوظيفة

ج- نشاطات

د- حركات

13/ عندما نرسم الوظائف بطريقة ادارة الجوده فالصورة التي نحصل عليها /

أ- الترجمة

ب- التوزيعات

ج- خرائط السيوررات

د- التقسيمات

15/ الحركات تؤدي الى مهمات والمهمات تؤدي الى الانشطة والانشطة تؤدي الى عمليات والعمليات هي التي تؤدي الى السيوررات ؟

أ- صح

ب- خطأ

16/ العملية / تتكون من نشاطات ومهمات وحركات ؟

أ- صح

ب- خطأ

17/ نشاطات / تتكون من مهمات وحركات ؟

أ- صح

ب- خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

18/ من عيوب الهيكل التنظيمي : صعوبة التنسيق بين الوظائف المختلفة ؟

1-صح

2-خطا

19/ يستعمل مصطلح الوظيفة في الإدارة الحديثة اعتمادا على الهيكل التنظيمي ؟

1-صح

2-خطا

يستعمل مصطلح الوظيفة في الإدارة التقليديه اعتمادا على الهيكل التنظيمي ..

20/ الجودة الشاملة تمر ب :

1-ثلاث مستويات

2-اربع مستويات

3-خمس مستويات

4-ستة مستويات

20/ المنظومة هي مجموعة من العناصر المتفاعلة مع بعضها وتكون مغلقة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها وتكون مفتوحة إذا انعدم التفاعل مع العناصر الخارجية:

أ / صح

ب / خطأ

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

21/ المنظومة تكون عناصرها مفتوحة إذا تفاعلت مع عناصر خارجها ؟

1-صح

2-خطا

22/ الجودة في الانسان نفسه مثل الأمور النفسية والبدنية ؟

1-صح

2-خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

12/الجودة على مستوى العلاقات مثل البيئة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الخ ؟

1-صح

2-خطا

الجودة الشاملة هي اربع مستويات وهي

1-الجودة على مستوى العلاقات مثل مستوى العائلة والأصدقاء والحارة

2-الجودة على مستوى الشركة تكون في إدارة الجودة في المنظمات او المؤسسات

3-الجودة في البيئة لا بد أن تكون هناك جودة في البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والسياسية

4-الجودة في الانسان نفسه مثل الأمور النفسية والبدنية

تم الانتهاء من اللقاء الاول الحي

1/الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في:

أ/ الإدراك الحسي .

ب/ الاستبطان والتفكير.

ج/ التصورات وإيجاد الحلول.

د/ جميع ما ذكر.

2/جودة تعلم الجودة تعتمد على:

أ/ الاستراتيجية الذهنية للإستيعاب.

ب/ الاستراتيجية الذهنية للتأقلم.

ج/ الاستراتيجية الذهنية للتعلم.

د/ لا شيء مما ذكر.

13/الاستراتيجية هو الطريق الأمثل والجيد الذي يمكننا للوصول إلى الاحتراف باستعمال الوسائل الملائمة ؟

1-صح

2-خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

4/ استراتيجيه الذهنيه الجيده للتعلم هي:

- أ/ الطريق الوحيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة.
ب/ الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الملائمة.
ج/ الطريق الأمثل والجيد للوصول إلى الأهداف الذهنية للتعلم الجيد باستعمال الوسائل الغير ملائمة.
د/ جميع ما ذكر.

5/ جودة الإدراك الحسي تعتمد على:

- 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 للمتعلم لكي يتميز في تعلمه.
ج/ تحسين جودة استعمال الحوافز البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات.
د/ جميع ما ذكر

*الادراك الحسي = الحوافز البشرية / واللبيب بالاشارة يفهم

6/ الاستبطان والتفكير تعتمد على:

- 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 للمتعلم لكي يتميز في تعلمه.
ج/ تحسين جودة استعمال الحوافز البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات.
د/ جميع ما ذكر

*الاستبطان والتفكير = جودة التفكير والتحليل المنطقي

7/ التصورات وإيجاد الحلول تعتمد على:

- 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 للمتعلم لكي يتميز في تعلمه.
ج/ تحسين جودة استعمال الحوافز البشرية لاستقبال المعطيات والبيانات.
د/ جميع ما ذكر

*التصورات وإيجاد الحلول = استعمال المعرفة الذهنية للمتعلم

*طيب التصورات تأقلم ولا استيعاب. التصورات تأقلم . الادراك الحسي والتفكير تمكن المتعلم من الاستيعاب

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

8/التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم ؟

أ / صح

ب / خطأ

*الصحيح : التنشيط له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم

19/لاستبطان يمكن أن يكون فردي عندما يفكر المتعلم لوحده ويمكن ان يكون جماعي عندما يفكر المتعلم بصفه جماعية ؟

أ- صح

ب- خطأ

10/تعتبر مرحلة التصورات وايجاد الحلول مرحلة تأقلم لانها تمكن المتعلم من البيئة التي يكون فيها ؟

أ- صح

ب- خطأ

11/التوازن يتحقق أولاً :

أ- بالاستيعاب ثم التأقلم

ب- بالتأقلم ثم الاستيعاب

ج- بالتأقلم والاستيعاب معاً

12/لفهم مصطلح التوازن نحتاج إلى فهم سيرورة التعلم ؟

أ- صح

ب- خطأ

13/لتحقيق الجودة لابد ان يكون هناك معلم ودوره هو دور أساسي ؟

1-صح

2-خطأ

*دورة تنشيطي

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

14/ من الوسائل التي يمكن استعمالها للوصول إلى هذه الأهداف الذهنية للتعلم الجيد؟

1- الكتابة

2- اعداد قائمة بالمصطلحات مع تعريفاتها

3- جميع ما ذكر

4- لاشيء مما ذكر

15/ من معايير قياس التوازن الجيد :

أ- الاستدراك الحسي

ب- الاستبطان والتفكير

ج - التصورات وإيجاد الحلول

د- جميع ماسبق

16/ التعلم الجيد يتطلب الاعتماد على استراتيجيات ذهنية غير جيدة تمكن الطالب من فهم المعلومات لاكتساب المعرفة الجيدة ؟

أ- صح

ب- خطأ

*يعتمد على استراتيجيات ذهنية جيدة

17/ الاستدراك الحسي ان يكون هناك جوده في استعمال الحواس ؟

أ- صح

ب- خطأ

18/ النجاحه هي الوصول الى الفاعليه والكفاءه الملائمة الغير مطلوبة ؟

أ - صح

ب - خطأ

19/ في نهاية مرحلة التصورات وإيجاد الحلول يكون المتعلم قادر على المعرفة , المعرفة العلمية , المهارات التقنية , المهارات الشخصية , المهارات الاجتماعية , القدرة والرغبة ع الفعل والعمل ؟

1- صح

2- خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

20/ خصائص المنتج الأساسية مثل وضوح الألوان بالنسبة للصورة (أو السرعة بالنسبة للماكينة) تعتبر من أبعاد الجودة المتعلقة ب:

أ / المظهر .

ب/ الأداء .

ج/ المطابقة .

د / جميع ما ذكر.

21/ خصائص المنتج الثانوية تمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد أو الأمان في

الاستعمال:

أ / المظهر .

ب/ الأداء .

ج/ المطابقة.

د / الاعتمادية.

الاجابة أ المظهر لانه ثانوي الريموت .ركز عليه الدكتور

22/ لصلاحية هي العمر التشغيلي المتوقع للمنتج حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق:

أ / صح

ب / خطأ

التعاريف

23/ الجودة هو مدى ملائمة المنتج للاستعمال فالمعيار هو الملائمة لاستعماله للحكم على جودته تعريف ؟

أ - كروسي

ب- جوران وجرينا

ج-تعريف المواصفات الدولية للجودة

د- تعريف عمر وصفي

*جوران وجرينا = نركز ع كلمة ملائمة المنتج للاستعمال

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

24/ميل مطابقة المنتج للمتطلبات ؟ تعريف الجودة من

أ-كروسي

ب- جوران وجرينا

ج-تعريف المواصفات الدولية للجودة

د- تعريف عمر وصفي

*كروسي = نركز ع كلمة مطابقة المنتج للمتطلبات

25/تعريف المواصفات الدولية للجودة على اساس انها مجموعه مرتبطة بخصائص المنتج لمتطلبات العميل ؟

أ-صح

ب- خطأ

*المواصفات الدولية = نركز ع كلمة خصائص المنتج

26/تعريف عمر وصفي للجودة: هو عملية تفاعل خصائص نشاطات التسويق الهندسة والصناعة والصيانة ؟

1-صح

2-خطأ

*تعريف فاجنيوم = تفاعل خصائص النشاطات

27/تعريف عمر وصفي عقيلي:

إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المميزة وتكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق رغباتهم ورضاهم .؟

1-صح

2-خطأ

*عمر وصفي = رضا وتحقيق رغبات العملاء والوفاء باحتياجاتهم

28 / كبر او صغر الحاسب الالي ؟

أ- الاداء

ب- المظهر

ج - الاعتمادية

د- الاستجابة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

29/ جهاز التحكم عن بعد يعتبر ثانوي وليس أساسي ؟

أ- صح

ب- خطأ

30/ العمر التشغيلي المتوقع للمنتج يعتبر من ابعاد الجودة ؟

أ- المطابقة

ب- الصلاحية

ج- السمعة

د- المظهر

31/ عرف الجودة بأنها عملية تفاعل خصائص نشاطات التسويق والهندسة والصيانة ؟

أ- فينوم

ب- عمر وصفي

ج- المواصفات الدولية

د- كروسي

32/ الخبرة والمعلومات السابقة عن المنتج , مثل معلومات عن جوال ايفون قبل مائتشرية ؟ يعتبر من ابعاد الجودة ؟

أ- الجمالية

ب- المظهر

ج- السمعة

د- الاداء

33/ هي فلسفة ادارية تشمل كافة نشاطات المنظمة والتي من خلالها يتم تحقيق احتياجات وتوقعات العميل والمجتمع بأكفأ الطرق واولها تكلفة عن طريق الاستخدام الامثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير ؟ تعريف ؟

أ - ادارة الجودة الشاملة للمعهد القاييس البريطاني

ب- تعريف وشرن لادارة الجودة الشاملة

ج- تعريف لوجوتوييس

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

34/إحساس الإنسان بالخصائص المفضلة لديه يعتبر من ابعاد الجودة /

1/لاستجابة

2/لاعتيادية

3/الخدمة المقدمة

4/الجمالية

35/حل المشكلات ومدى سهولة التصحيح

1/لاستجابة

2/لاعتيادية

3/الخدمة المقدمة

4/الجمالية

36/مدى ثبات الأداء بمرور الوقت /

1/لاستجابة

2/لاعتيادية

3/الخدمة المقدمة

4/الجمالية

37/مدى تجاوب البائع للعميل ، ولطف وكياسة البائع مع العميل ؟

1/لاستجابة

2/لاعتيادية

3/الخدمة المقدمة

4/الجمالية

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء الثاني الحي

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

1/ تعرف ادارة الجودة الشاملة بانها ثورة ثقافية تعمل فيها الادارة على تحسين الجودة باستمرار وتركز على الفريق وتشجع مشاركة الفرد بوضع الاهداف واتخاذ القرارات ؟

أ-صح

ب- خطأ

2/ عند قيام المنظمة بتطبيق ادارة الجودة فانها تحصل على فوائد منها ؟

أ-تحسين الوضع التنافسي للمنظمة

ب-ارتفاع تكلفة العمل.

ج-الاكتفاء بالاسواق الحالية والعمل على تحسينها.

د-انخفاض معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة.

3/ تطوير القدرات من خلال التدريب يعد احد:

أ- فوائد تطبيق ادارة الجودة للمنظمة

ب- خصائص نظام الجودة الشاملة

ج- سلبيات تطبيق نظام الجودة الشاملة

د- احد مزايا نظام العيوب

3/ من ابرز الامور التي تدل على اهمية الجودة هو النجاح الذي حققته الشركات اليابانية على حساب الشركات الامريكية في:

أ- التسعينات

ب- السبعينات

ج- الثمانينات

د- الستينات

4/ كانت تركز عملية الفحص على اكتشاف الازياء ومحاولة منع حدوثها ؟

أ- صح

ب- خطأ

*تركز على اكتشاف الازياء ومحاولة اصلاحه ولم تقم بمنع حدوثه

5/ ضمان ومراقبة الجودة تعد احد:

أ- فوائد مدير الجودة المباشر

ب- مراحل ادارة الجودة

ج- خصائص ادارة الجودة داخل المنظمة

6/ تتضمن عملية الانشطة المتعلقة بقياس واختبار وتفتيش المنتج وتحديد مدى مطابقتها للمواصفات

الفية الموضوعية ؟

أ- مراقبة الجودة

ب- الفحص

ج- تأكيد الجودة

د- ضبط الجودة

7/ ضبط الجودة يقصد به استخدام الادوات والقيام بالانشطة المختلفة لتطوير جودة السلعة او الخدمة ؟

صح

خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

8/الهدف من مرحلة مراقبة الجودة هو ضبط الجودة والتأكد من تصميم السلعة ومطابقته للمواصفات وتكون خلال الانتاج فقط ؟

صح

خطا

*خلال الانتاج وبعد الانتاج

9/المرحلة التي اعتمدت على استخدام الاساليب الاحصائية الحديثه لمراقبة الجودة هي مرحلة ؟

أ- ضمان الجودة

ب- ادارة الجودة الشاملة

ج- الفحص

د- ضبط الجودة الشاملة

10/المرحلة التي تركز على توجية كافة الجهود للوقاية من حدوث اي خطأ منذ البداية هي مرحلة ؟

أ- مراقبة الجودة

ب- تأكيد الجودة

ج- الفحص

د- ادارة الجودة الشاملة

*تأكيد الجودة او ضمان الجودة

11/عملية التخطيط للجودة مرحلة تشمل عملية التأكد من الجودة ؟

صح خطأ * تأكيد الجودة تشمل بمنظورها عملية التخطيط للجودة

12/ المراحل التي مر بها مفهوم إدارة الجودة الشاملة

1- الفحص

2- ضبط الجودة أو مراقبة الجودة

3- تأكيد أو ضمان الجودة

4- جميع ما سبق

13/ ظهر ما يسمى بمفهوم ادارة الجودة في الثمانينات من القرن العشرين ؟

صح

خطا

14/ ابرز ما يتضمنه مفهوم ادارة الجودة الشاملة هو جودة السيرورات والعمليات وجودة المنتج ؟

صح

خطا

15/ من خصائص ادارة الجودة الشاملة ؟

أ- الرقابة اللصيقة

ب- التركيز على المنتج

ج- التحسين المستمر

د- التركيز على حفظ الارباح

16/ ليس من خصائص ادارة الجودة الشاملة:

أ- مرونة السياسات والاجراءات

ب- اندماج الموظفين

ج- حفظ البيانات

د- الخبرة الواسعة عن طريق فريق العمل

17/ في ادارة الجودة مفهوم مشاركة الموظفين اشمل من مفهوم اندماج الموظفين ؟

صح

خطا

*مفهوم الاندماج اشمل

18/ من ابرز الرواد الامريكين والذي عمل على حل المشكلات بالاسلوب العلمي هو ؟

أ- ارماند فايجنوم

ب- جوزيف جوران

ج- توم بيترز

د- شيجيو شينجو

19/ تقوم فلسفة ادوار ديمينج على ضرورة التزام المنظمة بتطبيق :

أ- مبادئها العشر

ب- مبادئها السبعه

ج- مبادئها الاربعة عشر

د- مبادئها السبعة عشر

20/ نشر جوزيف جوران اول كتاب له عن ضبط الجودة واكد فيه على مسؤولية الجودة يجب ان تكون على الجميع

؟

أ- صح

ب خطأ

*اكد على مسؤولية الادارة عن الجودة

*الذي اكد ان انها يجب ان تكون على الجميع هو ارماند فايجنوم

21/ هم من اشاع ونقلوا رسالة وفلسفة وتطبيقات الجودة لليابان ؟

أ- الغربيون

ب- العرب

ج- الولايات المتحدة

د- الفرس

22/ ربط ارماند فايجنوم بين تحسين الجودة وكفاءة الاداره من خلال ما سمي بثلاثية جوران ؟

صح

خطا

*الصحيح جوزيف جوران

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

23/ يعتبر اول من اشار الى مصطلح الضبط الشامل للجودة او المراقبة الشاملة ؟

أ- كاورو ايشياكوا

ب- فيليب كروسيبي

ج- ارماند فيجينبوم

د- ماساكي ايماي

24/ من ابرز الافكار التي ركز عليها ارماند هي:

أ- التقنيات الحديثه للجودة.

ب- المهارات الذاتية

ج- اجراء التحسينات المستمرة

25/ من المبادئ التي قامت عليها فلسفة ديمنج القضاء على الخوف وذلك من خلال ؟

أ- حل الصراعات التنظيمية بين العاملين.

ب- القضاء على العوامل التي تؤثر سلبا على اعتزاز العاملين بعمله في المنظمة

ج- تشجيع الادارة على الاتصالات الفعاله بينها وبين العاملين.

د- تشجيع الافراد على التعلم سواء داخل المنظمة او خارجها

26/ لتحسين الجودة وتنمية المهارات للعاملين الجدد او القدامى يجب اتباع الاساليب الحديثه للتدريب ؟

صح

خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

27/ ديمج اشار الى ان عدم كفاءة انظمة التقييم التقليديه يعد احد الامراض:

أ- السبعه القاتلة للمنظمات

ب- التسعه القاتلة للمنظمات

ج- الستة القاتلة للمنظمات

28/ اشار ديمنج الى ان عدم الى ان اي شي ايجابي خارج المنظمة يعتبر نقطة قوة ؟

صح

خطا

*اي شي ايجابي خارج المنظمة يعتبر فرصه

*واي شي ايجابي داخل المنظمة يعتبر نقطة قوة

29/ يعتبر الاب الروحي لحلقات الجودة ؟

أ- كارراو

ب- جينشي

ج- ديماندا

د- توم

أ- كارراو

30/..... مجموعات صغيرة من العاملين ينظمون مع بعضهم بصفه تطوعيه ويجتمعون لمشاكل الجودة في العمل ؟

ج- حلقات الجودة

أ- خرائط السيورة

د- السيورة الداخليه

ب- ادارة الجودة

31/ اول من ربط بين التفاوت الهندسي ومدى القرب او البعد منها وبين جودة المنتج هو؟

أ- شينجو

ب- تاجوشي

ج- كروسي

د- بيترز

32/ جوزيف جوران Joseph Juran نشر أول كتاب له عن ضبط:

1- عدم مسؤولية الموردين عن الجودة

2- مسؤولية الموردين عن الجودة

3- عدم مسؤولية الادارة عن الجودة

4- مسؤولية الادارة عن الجودة

33/ تعريف ادارة الجودة الشاملة بأنها أسلوب جديد للتفكير فيما يتعلق بإدارة المنظمات :

1. تعريف وشرن

2. تعريف لوجوتيتيس

3. تعريف محفوظ أحمد جودة

4. معهد المقاييس البريطاني

34/ عرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: ثورة ثقافية لأنها تختلف عن الإدارة العادي.

1. تعريف وشرن

2. تعريف لوجوتيتيس

3. تعريف محفوظ أحمد جودة

4. معهد المقاييس البريطاني

35/ تعريف إدارة الجودة الشاملة بأنها ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا العميل /

1. تعريف وشرن

2. تعريف لوجوتيتيس

3. تعريف محفوظ أحمد جودة

4. معهد المقاييس البريطاني

36/ كانت تحليلات الجودة تركز فقط على المنتج :

1- صح

2- خطأ

36/ من الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة/

1- زيادة معدل سرعة الاستجابة للمتغيرات داخل المنظمة

2- انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود أخطاء وتقليل معدلات التالف

4- جميع ماسبق

3- تعزيز العلاقات مع الموردين

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

37/ يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي والتركيز على العملاء ومشاركة الموردين واندماجهم ؟

1-صح

2-خطا

38/ المقصود برائد الجودة هو الرجل الحكيم، الجيد، المعلم، وعلى وجه أدق هو الذي يمتلك مزيج الأوصاف السابقة بالإضافة إلى توجهاته ومدخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته ؟

1-صح

2-خطا

39/ جوزيف جوران لقب ب أبو ثورة إدارة الجودة الشاملة ؟

1-صح

2-خطا

*ادوارد ديمنج

40/ أي شيء إيجابي داخل المنظمة يعتبر نقطة قوة وأي شيء سلبي داخل المنظمة يعتبر نقطة ضعف.؟

1-صح

2-خطا

41/ ثلاثية فيجنيوم تتكون من /

التخطيط الجيد والرقابة الفعالة على الجودة واجراء التحسينات المستمرة؟

1-صح

*ثلاثية جوران

2-خطا

42/ركز جوزيف جوران على الدور الكبير للادرة الوسطى لقيادة الجودة ولم يهمل دور الادارة العليا ، واهمل دور

العمال.؟

1-صح

2-خطا

*لم يهمل دور العمال بعد

43/أرماند فايجنوم كان من أوائل من اقترح تطبيق الجودة الشاملة كأساس لضبط الجودة سواء كانت صناعية أو خدمية / وأول من أشار إلى مصطلح الضبط الشامل للجودة:

1.صح

2.خطا

44/اصدر كتاب اشار الى ان مسؤولية الجودة يجب

ان تكون على الجميع ؟

1.جوران

2.فاجنينوم

3.ديمنج

45/أبرز الأفكار التي ركز عليها هي 1-قيادة الجودة 2-التقنيات الحديثة 3-الالتزام التنظيمي.؟

1.جوران

2.فاجنينوم

3.ديمنج

46/ نظرية جينيشي تاجوشي تسمى:

1. دالة الربح

2. دالة الخسارة

3. دالة الخسارة والربح

47/ عندما تتجه النقاط بعيدا عن الهدف تنخفض قيمة التكلفة الاجتماعية مما يشير إلى عدم رضا العملاء؟

1- صح

2- خطأ

*ترتفع التكلفة الاجتماعية

48/ دالة الخسارة والربح لجينيشي تاجوشي / الخسارة لا تأتي فقط من إنتاج معيب أو منتج مواصفاته بعيدة عن

الهدف حتى لو كانت داخل التفاوت المسموح به وإنما تمتد ليشمل الفرصة المفقودة بسبب ذلك المعيب؟

1- صح

2- خطأ

*الاجابة خطأ دالة الخسارة

تم الانتهاء من اللقاء الحي الثالث

1/ شيجيو شينجو Shigeo shingo من كبار المؤثرين في الجودة وابرز خبراء العالم؟

1- صح

2- خطأ

2/ اطلق مفهوم الضبط الاحصائي للجودة ؟

1- شيجيو شينجو

2- كاررو ايشكاوا

3- ماساكي ايماي

4- جينشي تاكوشي

3/ قام بتوسيع نطاق تطبيق الجودة الاحصائية خاصة في مرحلة تصميم المنتج:

1- شيجيو شينجو

2- كاررو ايشكاوا

3- ماساكي ايماي

4- جينشي تاجوشي

4/ شيجيو شينجو يعرف ب اسم عبقرى الهندسة وذلك لتطويره نظام الإنتاج اللحظى؟

1- صح

2- خطأ

5/ من إسهامات شيجيو شينجو /

1/ اطلق مفهوم الضبط الإحصائي للجودة

2/ تطوير نظام الإنتاج اللحظى

3/ تقديم مفهوم وتطبيقات ضبط الجودة الصغرى

4/ جميع ما سبق

6/ اول من ميز بين الخطا e rror والعيب Defect ؟

1- شيجيو شينجو

2- كاررو ايشكاوا

3- ماساكي ايماي

4- جينشي تاجوشي

7/ نظام بوكا - بوكي poka - poke يضمن عدم تحويل الازخاء الى عيوب ؟

1- صح

2- خطا

8/ العيوب تكون على مستوى المنتج والازخاء في العمليات والانشطة ؟

1- صح

2- خطا

9/ يعتبر الأب الروحي لمفهوم " جمبا كايزن Gemba Kaizen ؟

1- شيجيو شينجو

2- كاررو ايشكاوا

3- ماساكي ايماي

4- جينشي تاجوشي

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

10/ مفهوم جمبا كايزن : يتضمن تحسين السيروات التي تحقق القيمة المضافة ولمفهوم التحسين المرن ؟

1-صح

2-خطا

11/ نشر كتاب عن الإدارة اليابانية مفتاح المنافسة في اليابان وكان أول كتاب يعرض فلسفة الإنتاج المرن ؟

1- شيجيو شينجو

2- كاررو ايشيكاوا

3- ماساكي ايماي

4- جينشي تاجوشي

12/ الرواد الغربيون في الجودة هم /

1- فيليب كروسبي وارا ماند فاجينيوم

2- فيليب كروسبي وتوم بيترز

3- فيليب كروسبي و جوزيف جوران

13/ أول من نادى بالعيوب الصفرية ؟

1- فيليب كروسبي

2- توم بيترز

3- جوزيف جوران

4- ادوارد ديمنج

14/ كان فيليب كروسبي يربط بين مستوى الجودة في المنظمة وبين الأرباح المتحققة، فكلما ارتفع مستوى الجودة أدى ذلك إلى ارتفاع التكلفة وزيادة الأرباح ؟

1- صح

2- خطأ

*فكلما ارتفع مستوى الجودة أدى ذلك إلى تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح

15/ قسم كروسبي التكاليف الى فئتين :

1- التكاليف المقبولة والتكاليف الخفية

2- التكاليف المقبولة والتكاليف غير المقبولة

3- التكاليف غير المقبولة

4- التكاليف المقبولة

16/ أكد كروسبي على مدى أهمية الادارة الوسطى في دعم الجودة وتحقيق مستوى عال فيها؟

1- صح

2- خطأ

*الادارة العليا

17/ التكاليف المقبولة هي التكاليف التي تساهم في تحسين مستوى الجودة ؟

1- صح

2- خطأ

18/ التكاليف الغير مقبولة هي تلك التي أنفقت ولم تحقق مستوى الجودة المطلوب؟

1-صح

2-خطا

19/ اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهرى والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه وهو :

1-الإدارة من أجل القيادة

2-القيادة من أجل القيادة

3-القيادة من أجل الريادة

4-الإدارة من أجل الريادة

20/ القيم المشتركة Shared Values من الابعاد التي يعتمد على تفاعلها أداء المنظمة التنافسي وهي من اسهامات توم بيتر Tom Petrs واستنتاجه من خلال دراسة أداء المنظمات الامريكية الناجحة لما يصطلح عليه بنموذج:

1-ماكنزي أو 7 Ss

2-بيتزر او 7Ss

3-ماكنزي أو 6Ss

4- بيتزر او 6Ss

22/ نموذج ماكنزي أو 7Ss حيث يوضح أن أداء المنظمة التنافسي يعتمد على التفاعل بين أبعاد :

1-خمسة - سبعة

2-ستة - ثمانية

21/ من اسهامات بيترز نموذج ماكينزي او Ss8

1-صح 2خطا * من اسهامات بيترز نموذج ماكينزي او Ss7

23/ تعتبر من الابعاد السبعة لاداء المنظمة التنافسي حسب نموذج ماكينزي ؟

1-القيم المشتركة

2-الاستراتيجية

3-العاملين والمهارات

4-جميع ماسبق

*بالاضافة الى نمط الادارة والنظم والهيكل.

24/ وزير التجارة الذي أسس جائزه عرفت باسمه يديرها (المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا وتشرف عليها الجمعيه الامريكىة للجودة هو :

1-فرانك بالدريديج

2-بيار بالدريديج

3-توم بالدريديج

4-مالكولم بالدريديج

25/ لخص جون أوكلاند john Oakland فلسفته في أن الجودة تبدأ:

1- عند مستوى القمة بالمؤسسة وأن الجودة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينيه عند اتخاذ القرارات

التطويرية

2- من المستويات الوسطى بالمؤسسة وأن الإدارة الجيدة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينيه عند اتخاذ

القرارات التطويرية

3- عند المستويات السفلى بالمؤسسة وأن الإدارة الجيدة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينيه عند اتخاذ القرارات التطويرية

26/ جون اوكلاند يعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها: الوسيلة التي تُدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي؟

1. صح

2. خطأ

27/ تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة:

1- تنفيذ، فحص واختبار

2- تخطيط، تنفيذ، فحص، اختبار

3- مراقبة تأثير المتغيرات

4- فعل ودراسة النتائج

* تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة مجموعة من المراحل:

(1) التخطيط: وهو الإعداد للمتغيرات المطلوب إجرائها وبياناتها المتاحة وطرق المراقبة المطلوبة وقرارات كيفية لاستخدام البيانات.

(2) تنفيذ: المتغيرات وإجراء الفحص والاختبار.

(3) مراقبة: تأثير المتغيرات الناتجة عن التنفيذ.

(4) الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل. يقع معرفة ما هي السلبيات والإيجابيات، وتكون هذه المرحلة نقطة بداية للتخطيط

الموالي (. وبتكرار هذه الدورة تتراكم المعرفة التي تُساعد في التعلم والمشاركة في الجودة.

28/ تميز رونالد فيشر في تطوير:

1. إدارة التميز

2. إدارة الجودة الشاملة

3. إدارة التغيير

4. أساليب الجودة الإحصائية

29/ أشرف على إنشاء أول معهد للجودة الإحصائية بالهند:

1. رونالد فيشر

2. شوهارت

3. جون اوكلويد

4. مالكوم بيدرج

30/ تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة اربعة مراحل منها /

1- التخطيط والتنفيذ

2- المراقبة

3- الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل

4- جميع ما ذكر

31/ تايشي اونو من أهم اسهاماته كانت في نظام الإنتاج اللحظي بالإضافة لما يصطلح عليه بمنظومة 5S؟

1.صح

2.خطا

32/يعتقد أونو وكذلك اليابانيون أن هذه التقنية (5s) لا تُحسن البيئة المادية للعمل فحسب بل تُحسن الإدارة الشاملة لجودة السيروات ؟

1-صح

2-خطا

33/ديمنج اشار ان هناك 7 عوامل لها تأثير سلبي على مستقبل المنظمة سماها بالأمراض السبعة القاتلة للمنظمات منها

1.التكاليف المغالى فيها والغير ضرورية

2.الإدارة على أساس الكم فقط

3.عدم الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين وغموض تلك

الأهداف

4.جميع ماسبق

*بالإضافة الى

التركيز على الأرباح في الأجل القصير

عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية

عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من أول خطوة

التغييرات الكثيرة في الإدارة

34/ تبني الفلسفة الجديدة من مبادئ:

1- إدوارد ديمينج الأربعة عشر

2- إدوارد ديمينج الثلاثة عشر

3- إدوارد ديمينج الستة عشر

4- إدوارد ديمينج الخمسة عشر

35/ إن اندماج العاملين ليس هدفا بحد ذاته , بل هو أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الادارية:

1- جهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة

2- إيجاد أفكار جديدة بهدف نجاح المنظمة

3- إيجاد أفكار جديدة وحل المشكلات وجهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة

4- حل المشكلات بهدف نجاح المنظمة

36/ (شيجيو شينجو) ساهم في تقديم مفهوم نظام ضبط الجودة الصغرى وهو يعتمد على اسلوب الفحص الشامل

100 % (انظمة تحاول تعمل بصفر الخطا) ؟

1- صح

2- خطأ

37/ العالم تايتشي اونو (الاختلاف الجوهرى بين التوجه الياباني والتوجهات الغربية يستند في جانب كبير في

مشاركة العاملين) والثقافة اليابانية كانت وراء هذا التميز ؟

1-صح

2-خطا

/ 38 من اللقاء الثالث الحي /

اكذ ع ضرورة توفير المناخ المناسب للابداع واكذ ع ضرورة حل المشكلات باسلوب علمي واعتمد على تقديم مفهوم واسع للجودة هو؟

1-ادوارد ديمينج

2-جوزيف جوران

3-ارماند فاجينيوم

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء الرابع

س ١/ قبل آلف الاعوام سنجد أن مصطلح الجودة قد ورد في كثير من الاعمال التي كانت الشعوب:

(ا) لا تمارسها بعد وفاة أفرادها

(ب) تمارسها في حياتها اليومية

(ج) لا تمارسها في حياتها اليومية

(د) تمارسها بعد وفاة أفرادها

س ٢/ " التأكد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه" حسب المفهوم الاسلامي:

(ا) الاخلاص

(ب) الاتقان

(ج) الإحسان

(د) السداد

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س ٣/ الاحسان:

ا) في اللغة من أحسن فقد عمل وفعل ما هو حسن واحسن

الشئ اجاد صنعه

ب) هو احكام العمل واتقانة ومقابلة الخير باكثر منة والشر باقل

منه

ج) يعني النصح في العبادة وبذل الجهد في تحسينها

واتمامها واكمالها

د) جميع ما ذكر

س ٤/ لخص القران مسيرة الانسان في حياته ومصيره في الاخرة وجعل الربح والخسارة بناء على ثلاثة مقاييس وهي:

ا) الايمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر

ب) الجودة والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر

ج) الجودة والعمل غير الصالح والتواصي بالحق والصبر

د) الايمان والعمل الصالح وعدم التواصي بالحق والصبر

س 5/ يمكن تعريف الثقافة على انها:

ا) مجموعة من الهياكل التنظيمية التي يتقاسمها الافراد وتنتقل من جيل الى اخر

ب) مجموعة من السيروت التي يتقاسمها الافراد وتنتقل من جيل الى اخر

ج) مجموعة من المعتقدات أو القيم التي يتقاسمها الافراد وتنتقل من جيل الى اخر

د) مجموعة من المعتقدات أو القيم التي لا يتقاسمها الافراد وتنتقل من جيل إلى اخر

س 6/ حاول القدماء وضع وحدة قياس للاطوال والأوزان والمعايير التجارية الاخرى منذ ظهور التبادلات التجارية وهذا التبادل مبني على مبدأ:

ا) القبول لمواصفات المنتج ج) ا+ب

ب) الرفض لمواصفات المنتج د) لا شي مما سبق

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س7/مجموعة من المعتقدات أو القيم التي تقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل إلى آخر:

(أ) المجموعات

(ب) الافراد

(ج) أ+ب

(د) الثقافة

س8/إذا تدرجنا مع التسلسل التاريخي نجد أنه في عام 2000 قبل الميلاد يعود تاريخ الجودة الى القولين التي وضعها:

(أ) حمور أبي ملك بابل

(ب) قارون

(ج) فرعون

(د) ب+ج

س9/العمل الذي يجلب ضررًا هو عمل:

(أ) أخلاقي فقط

(ب) ناجح وغير أخلاقي

(ج) ناجح فقط

(د) أخلاقي وناجح

س١٠ /لقد ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة، مثل:

(أ) السداد

(ب) الاحسان

(ج) الاخلاص والالتقان

(د) جميع ما سبق

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س ١١ /س/العمل الأخلاقي والناجح هو عمل :

ا)صالح ومشكوك فيه

ب)صالح

ج)صالح ومريب

د)غير صالح

س ١٢ /العصر الإسلامي الأموي والعباسي والاندلسي ، تميز ب :

ا)نتائج الجودة

ب)نتائج ومشاكل الجودة

ج)مشاكل الجودة

د)شيء مما سبق

س ١٣ /العمل الذي لا يجلب منفعة ولا يدفع ضررًا هو عمل:

ا)أخلاقي وناجح

ب)ناجح وغير أخلاقي

ج)أخلاقي وغير ناجح

د)لا شيء مما سبق

س ١٤ /العمل الصالح طريق الفلاح مع اقترانه ب:

ا)الايمان

ب)التوبه

ج)الايمان و التوبة

د)لا شيء مما سبق

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س١٥/للحصول على الاحسان يجب:

ا)الحث على الإحسان في العمل

ب)التأكيد على إتمام العمل وإكماله على افضل وجه

ج)الحث على العمل الصالح

د)جميع ما سبق

س١٦/ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي:

ا)الاموي

ب)العباسي

ج)الاموي والعباسي

د)الاموي والعباسي والاندلسي

س١٧/يوجب الإسلام على العامل أن يخلص النية في العمل، ويتقنه وينصح فيه، خشية من الله تعالى، لأنه يراقبه، وحتى يكون العمل متقن من وجهة النظر الإسلامية، وينبغي أن يتم على أكمل وجه دون إهمال أو تقصير أو تفريط

ا)صح

ب)خطأ

س١٨/إذا كان العمل ناجحاً وغير أخلاقي فإنه يعتبر عملاً:

ا)جيذا

ب)لا يجلب منفعة ولا يدفع ضرراً

ج)يجلب ضرراً

د)جميع ما سبق

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س19/الساد والإخلاص والالتقان والإحسان، مصطلحات :

(أ)غير مرتبطة بمصطلح الجودة في الإسلام

(ب)متناقضة مع مصطلح الجودة في الإسلام

(ج)مرتبطة بمصطلح الجودة في الإسلام

(د)لا شيء مما سبق

س22/يمكن تعريف ثقافة المنظمة على أنها مجموعة من المعتقدات تتعلق ب:

(أ)كيفية تنظيم العمل وممارسة السلطة

(ب)درجة الرسمية المطلوبة

(ج)مكافأة العاملين ومراقبة أدائهم وانضباطهم في العمل

(د)جميع ما سبق

س23/الالتقان:

(أ)يعتبر مظهراً من مظاهر الإخلاص في العمل

(ب)مطلوب في كل من أعمال الدين والدنيا

(ج)لا يقتصر في الإسلام على عمل دون آخر

(د)درجة عليه بالجودة

س24/الإحسان في العمل له:

(أ)شئ واحد

(ب)ذو شقين استخدام أقصى درجات المهارة والتوجه إلى الله

س25/في عهد الإغريق طلب أبقراط من تلاميذه تأدية القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل خدمة وأفضل منتج يمكن تقديمه:

(أ)صح

(ب)خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س26/ قال تعالى : (حُرِّمَتْ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةُ وَالِدَمُّ وَالْحَمُّ الْخَنِزِيرُ وَمَا أُهْلَ لِغَيْرِ اللَّهِ بِهِ وَالْمُنْخَنِقَةُ وَالْمَوْقُوذَةُ وَالْمُتَرَدِّيَةُ وَالنَّطِيحَةُ وَمَا أَكَلَ السَّبْعُ إِلَّا مَا ذُكِّيتُمْ وَمَا دُيْحَ عَلَى النَّصْبِ وَأَنْ تَسْتَقْسِمُوا بِالْأَزْلَامِ ۚ ذَٰلِكُمْ فِسْقٌ ۗ الْيَوْمَ يَبْسُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ دِينِكُمْ فَلَا تَخْشَوْهُمْ وَاخْشَوْنَ ۗ الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا ۗ فَمَنِ اضْطُرَّ فِي مَخْمَصَةٍ غَيْرِ مُتَجَانِفٍ لِإِيْمٍ ۗ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ)سورة المائدة

تدل هذه الآية على:

ا)الحث على الإحسان في العمل.

ب)الحث على العمل الصالح.

ج)التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه.

د)جميع ما سبق

س 27/ العمل الصالح في الإسلام يتصف بالشمول والتنوع ؟

1-صح

2-خطا

س28/الإخلاص هو تصفية العمل من كل شائبه من شوائب رغبات النفس، كطلب المدح من الناس أو تعظيمهم أو طلب أموالهم أو غير ذلك ؟

1-صح

2-خطا

س 29/ العمل المقبول له معياران هي :

1.ان يكون خالصا لوجه الله

2.أن يكون صوابا

3.أن يكون صوابا و ان يكون خالصا لوجه الله

4.لاشيء مما ذكر

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س 30 / العمل المتعلق بالمهارات التي يكتسبها الانسان نعتبر ذلك

1-الاتقان

2الإخلاص

3-الاحسان

4-الثقافة

س 31 / الاحسان قوة داخلية تتربى في كيان المسلم وتتعلق في ضميره وتترجم إلى مهارة يدوية أو فكرية أو فعلية

1-صح

2-خطأ

س32 / العمل بعملية بنائية تكاملية تضم ثلاث جوانب أساسية 1-جودة التصميم2- جودة الأداء 3- جودة المخرج ؟

1-صح

2-خطأ

س33 / في عصر الخليفة عمر بن عبدالعزيز نجد أن الجودة في جميع الأنشطة اعتمدت على عدم تطبيق المبادئ الإسلامية ؟

1.صح

2.خطأ

*تطبيق المبادئ الإسلامية

س34 / اربط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة أبرزها الإحسان والإخلاص والإتقان والساد ؟

1-صح

2-خطأ

س 35 / السداد في الأداء يترجم احتياجات وتوقعات المستفيدين من العملية الأدائية والإنتاجية إلى مجموعة خصائص محددة ؟

1-صح

2-خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س 36 / الجودة تعني إجادة العمل والإلتقان درجة عالية في الجودة والإحسان مرادف للإلتقان ؟

1.صح

2.خطأ

س 37 / الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل واتقانه بصفته قيمة إيمانية دافعة ومحفزة لكل عمل يحبه الله

1-صح

2-خطأ

س 38/يتوقف نجاح سيورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على:

ا)ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم القديم المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

ب)ثقافة المنظمة ومدى كونها غير منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

ج)ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

د)ثقافة المنظمة ومدى كونها غير منسجمة مع الفهم القديم والمتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

س39/يعتبر العرفان والتقدير من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة:

ا)الجيد والسلوكي للأفراد والجماعات

ب)التكنولوجي والسلوكي للأفراد والجماعات

ج)الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات

د)الاقتصادي والسلوكي للأفراد والجماعات

س 40/يعتبر توضيح الغرض من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير:

ا)التكنولوجي والسلوكي للأفراد والجماعات

ب)الجيد والسلوكي للأفراد والجماعات

ج)الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات

د)لا شيء مما ذكر

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س41/يعد التمكين من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير:

أ)التكنولوجي للأفراد والجماعات

ب)الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات

ج)الاقتصادي للأفراد والجماعات

د)لا شيء مما ذكر

س 42/تتضمن سيرورة إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة في مجالات عديدة مثل:

أ)ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي.

ب)نمط القيادي ومناخ الإبداع

ج)تصميم السيرورات.

د)جميع ما سبق

س 43 / ثقافة إدارة الجودة الشاملة هي ثقافة تغيير ؟

-1صح

-2خطأ

س44/.....مجموعه من المعتقدات اوالقيم التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل لآخر؟

أ)الثقافة

ب)الإحسان

ج)الإتقان

س ٤٥/تؤدي الثقافة إلى معايير تحدد السلوك المقبول للأفراد (.)

أ)صح

ب)خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س٤٦/ يتوقف نجاح سيرورة تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على ثقافه المنظمة ومدى كونها غير منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بإدارة الجوده الشاملة (.)

أ)صح

ب)خطأ

س 47/ رفع المعنويات تشجع جميع الاطراف عن طريق الحوافز مادية والحوافز المعنوية ؟

1-صح

2-خطأ

س٤٨/ من العناصر التي يمكن أن تساهم في التغيير الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات:

أ)توضيح الغرض، العرفان، المشاركة

ب)التمكين، المعنويات، روح العمل الجماعي

ج)الاتصالات الفعالة، المعرفة والمهارة

د)جميع ماسبق

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء الخامس

س1) من المتطلبات التي تعتمد ادارة الجودة الشاملة لا نجاح التغيير الثقافي:

أ - تحدي الرؤية والموارد

ب - المهارات والحوافز

ج - برنامج زمني

د - جميع ماسبق

س2) التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة.....

1.الحوافز 3. جميع ماسبق

2.الرؤية 4. المهارات

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س3) القلق الذي يحدث في سيورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بـ:

1.المهارات

2.الحوافز

3.الرؤية

4.الموارد

س4) بطئ لايتغير بالعمل الذي يحدث في سيورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بـ:

1.المهارات

2.الحوافز

3.الرؤية

4.الموارد

س5) الفشل الذي يحدث في سيورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة بـ:

1.المهارات

2.الحوافز

3.الرؤية

4.الموارد

س6) ضعف اقتناع الإدارة العليا بجدوى التغيير من:

1.الإجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

2.العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

3.الاستراتيجيات التي توجه تطبيق إدارة الجودة

4.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(7) "المركزية، وعدم المشاركة في القرار" من:

1.الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

2.الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

3.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

س(8) فقد الثقة في البرنامج بعد فترة زمنية طويلة من بدأ التنفيذ:

1.الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

2.العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

3.الاستراتيجيات التي توجه تطبيق إدارة الجودة

4.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

س(9) البحث عن أعداء " وضعنا مختلف , مشكلتنا مختلفة

1.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

2.العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

3.الاستراتيجيات التي توجه تطبيق إدارة الجودة

س(10) نقص المعرفة الإدارية بطرق و أساليب الإدارة الحديثة:

1.العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

2.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

3.الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

4.الاستراتيجيات التي توجه تطبيق إدارة الجودة

س(11) مفهوم التغيير هو:

1.هو نشاط يتضمن إحداث تحولات في أحد أو بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها

2.هو نشاط لا يتضمن إحداث تحولات في أحد أو بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

3. هو نشاط يتضمن إحداث تحول في عنصر واحد فقط من العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها.

س12) يمكن تعريف التغيير على أنه نشاط يتضمن إحداث تحولات في:

1- أحد العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها

2- بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها

3- 1+2

4- لا شيء مما ذكر

س13) التغيير ظاهرة ملازمة للحياة وللوجود الإنساني. فنحن دائماً بحاجة إلى عدم تغييرات وكذلك المنظمات فهي تعمل في ظل بيئة غير متغيرة باستمرار

1- صحيح

2- خطأ

« فنحن دائماً بحاجة إلى تغييرات وكذلك المنظمات فهي تعمل في ظل بيئة متغيرة باستمرار

س14) تصنيفات انواع التغيير :

1- درجة التخطيط فقط

2- وقت التنفيذ فقط

3- درجة الشمولية فقط

4- من حيث درجة التخطيط و وقت التنفيذ و درجة الشمولية

س15) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التنفيذ إلى:

1- التغيير السريع والتغيير المخطط

2- التغيير السريع والتغيير البطيء

3- التغيير العشوائي والتغيير المخطط

4- التغيير الجزئي والتغيير الشامل

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س16) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى :

- 1-التغيير السريع والتغيير المخطط
- 2-التغيير السريع والتغيير البطئ
- 3-التغيير العشوائي والتغيير المخطط
- 4-التغيير الجزئي والتغيير الشامل

س17) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التخطيط إلى:

- 1-التغيير السريع والتغيير المخطط
- 2-التغيير السريع والتغيير البطئ
- 3-التغيير العشوائي والتغيير المخطط
- 4-التغيير الجزئي والتغيير الشامل

س18) التغيير الجزئي والتغيير الشامل من تقسيمات التغيير حسب:

- 1-درجة الشمولية
- 2-درجة التخطيط
- 3-لا شيء مما سبق
- 4-وقت التنفيذ

س19) يمكن أن تصنع أنواع التغيير من حيث:

- 1-درجة الشمولية
- 2-درجة التخطيط
- 3-جميع ما ذكر
- 4-وقت التنفيذ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س20) هناك قوى تسمى القوى المحركة للتغيير وهي:

1-القوى الداخلية فقط

2-القوى الخارجية فقط

3-القوى الداخلية والقوى الخارجية

4-لاشئ مما ذكر

س21) القوى الداخلية هي القوى المحركة للتغيير والتي تكون خارج المنظمة ومن أهم الأمثلة إنخفاض درجة الرضى الوظيفي لدى العاملين.

1-صحيح

2-خطأ

س22) يعتبر ارتفاع معدل دوران العمل لدى العاملين من القوى:

1-الداخلية والخارجية المحركة للتغيير

2-الخارجية المحركة للتغيير

3-التي لا تأثير لها على التغيير

4-الداخلية المحركة للتغيير

س23) يعتبر زيادة معدلات التغيب عن العمل عن الحد الطبيعي

1-الداخلية المحركة للتغيير

2-الخارجية المحركة للتغيير

3-التي لا تأثير لها على التغيير

4-الداخلية والخارجية المحركة للتغيير

س24) يعتبر انخفاض أرباح المنظمة أو تحقيق خسائر فادحة ,من القوى:

1-الداخلية المحركة للتغيير

2-الداخلية غير المحركة للتغيير

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

13-الخارجية غير المحركة والتغيير المخطط

14-الخارجية المحركة للتغيير

س25) القوة الخارجية: تكون من داخل المنظمة. ولا تستطيع الادارة التحكم بها الا انها تستطيع ان تجري التغييرات الملائمة داخل المنظمة لكي تتلائم معها

1-صحيح

2-خطأ

س26) يعتبر جميع ماذكر من القوى الخارجية ماعدا:

1-اصدار قوانين جديدة

2-تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية

3-التغيرات في المنافسة

4-انخفاض ارباح المنظمة أو تحقيق خسائر فادحة

س27) التغيير الجزئي:

أ/ الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسمي 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 التغيير الذي يشمل المنظمة ككل من كافة النواحي سواء أفراد أو جماعات أو دوائر أو أقسام أو سيرورات و عمليات أو غير ذلك.

د/ جميع ما ذكر

س28) يشمل التغيير الجزئي أجزاء من المنظمة أو السيرورات أو العمليات أو الأنشطة فقد:

1-يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات أو الإجراءات.

2-يشمل التغيير جميع الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات أو الإجراءات.

3-لا يشمل التغيير وحدة من الوحدات الإدارية في المنظمة أو أهداف المنظمة أو السياسات أو الإجراءات.

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س29) صح ام خطأ /التغيير البطيئ هو الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسميه البعض بالصدمة القوية

1-خطأ

2-صحيح

1-التغيير البطيئ: يتم على دفعات و ليس على دفعة واحدة

2-التغيير السريع: هو الذي يتم مرة واحدة وبسرعة ويسميه البعض بالصدمة القوية

س30) المرحلة الرابعة من مراحل إدارة التغيير هي:

1-اختيار الاستراتيجية الملائمة

2-تنفيذ التغيير

3-تخطيط برامج التغيير

4-تحديد المشاكل الحقيقية

س31) المرحلة الاولى من مراحل إدارة التغيير هي:

1-تنفيذ التغيير

2-تشخيص الوضع الحالي

3-التعامل مع مقاومة التغيير

4-التعامل مع مقاومة التغيير

س32) تحليل البيئة الخارجية للمنظمة يمكن من التعرف على:

1-نقاط القوة ونقاط الضعف

2-نقاط القوة والفرص

3-نقاط القوة والتهديدات

4-الفرص والتهديدات

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س33) معرفة المتأثرين بالتغيير من الاعتبارات التي ينبغي أن تؤخذ في الحسبان عند:

1-تخطيط برامج التغيير

2-تحديد المشاكل الحقيقية

3-لا شيء مما ذكر

4-تشخيص الوضع الحالي

س34) من الاستراتيجيات الملائمة استراتيجية القوة وهي:

1-تستخدم المكافآت والعقوبات حافظا رئيسيا في هذا المجال فيتم التهديد بالعقاب او استخدام المكافآت المادية وغيرها.

2-اللجوء إلى استخدام المنطق لإقناع منغذي التغيير بالحاجة إليه

3-يسمح للممثلين عن المجموعات التي سوف تتأثر بالتغيير بالمشاركة في وضع اهداف

4-لاشي مما ذكر

س35) سمى (دانيال روبي) هذه الاستراتيجية باستراتيجية المرسوم العالي(هي الأقل فعالية من بين باقي الاستراتيجيات المستخدمة)

1-استراتيجية القوة

2-استراتيجية الاقناع المنطقي

3-استراتيجية المشاركة

4-استراتيجية العامل

س36) من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير :

1-يفضل ان تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الادارة العليا

2-لا يفضل ان تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الادارة العليا

3-يفضل ان تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الادارة الوسطى

4-لا يفضل ان تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الادارة الوسطى

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س38) صح ام خطأ /قد لا يتم تشكيل فريق عمل بتنفيذ مشاريع التغيير التي يحتاج الى جهود كبيرة او تلك تتأثر بها عدة دوائر او عدة جهات.

1-خطأ

2-صحيح

الجواب خطأ (يتم تشكيل فريق عمل)

س39) جميع ما يذكر من اسباب مقاومة التغيير ماعدا:

1-الخوف من فقدان الوظيفة

2-ضغوطات الجماعة

3-الخوف من الفشل

4-مناخ الثقة

س40) يعتبر تزايد الاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية : والتي قد تفرض على الادارة ضرورة الاهتمام بها والقيام بمسؤولياتها تجاه المجتمع الذي تعيش فيه. من القوى:

1-الداخلية والخارجية المحركة للتغيير

2-الداخلية المحركة للتغيير

3-لا شيء مما ذكر

4-الخارجية المحركة للتغيير

س41) يفضل أن تدار سيورة 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.

أ / صح

ب / خطأ : يفضل أن تدار سيورة تنفيذ التغيير من قبل الإدارة العليا.

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء السادس

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(1) قد تساعد مقاومة التغيير على الكشف عن:

1) بعض نقاط الضعف في برامج التغيير

2) بعض نقاط الضعف في برنامج التغيير ,أو بعض المشكلات التي قد تنتج عن تنفيذ التغيير

3) الكثير من نقاط القوة في برامج التغيير ,أو بعض المشكلات التي تنتج عن تنفيذ التغيير

4) بعض المشكلات التي قد تنتج عن تنفيذ التغيير

س(2) تقييم حوافز لتقوي المعرفة للتغيير وذلك لاستمالتهم باتجاه التغيير , يعتبر:

1) اسلوباً للحد من مقاومة التغيير

2) شكلاً من اشكال مقاومة التغيير

3) سبباً من أسباب مقاومة التغيير

4) كل الخيارات صحيحة

س(3) إن مقاومة الأفراد للتغيير أياً كانت طبيعته أمر:

1. لا شيء مما ذكر

2. طبيعي

3. غير طبيعي

س(4) يعتبر الامتناع وعدم الموافقة بصمت. (السكوت) أساليب الحد من مقاومة التغيير

1-صحيح

2-خطأ

* اشكال مقاومة التغيير

(5) ترك مقاومة التغيير تنمو وتكبر وتحرض الآخرين له آثار اجابية على نجاح سيرورة التغيير.

1-صحيح

2-خطأ * له اثار سلبية

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

(6) لمصلحة المنظمة يجب أن لا تغفل أن لمقاومة التغيير المعقولة أحياناً فوائد

1-صحيح

2-خطأ

(7) في مرحلة المتابعة والتقييم تعتبر الأشياء التي تم تحقيقها نقاط ضعف وتعتبر بداية لسيرورة جديدة فالمرحل القادمة تعتمد على نقاط الضعف التي اكتشفناها في هذه المرحلة

1-خطأ

2-صحيح

* في مرحلة المتابعة والتقييم تعتبر الأشياء التي تم تحقيقها نقاط قوة وتعتبر بداية لسيرورة جديدة فالمرحل القادمة تعتمد على نقاط القوة التي اكتشفناها في هذه المرحلة

(8) معرفة قواعد التغيير في المنظمة وفهم خصائص المنظمات التي لديها ثقافة جودة راسخة أمر غير هام لتغيير ثقافة المنظمة.

1-صحيح

2-خطأ

(9) ينتج عن تطبيق إدارة الجودة الشاملة تغيير جذري في الثقافة وفي طريقة أداء العمل في المنظمات

1-صحيح

2-خطأ

(10) من الأمور الهامة في ثقافة الجودة هو عدم التركيز على ثقافة خدمة العميل سواء كان عميلاً داخلياً أو عميلاً خارجياً. وأهمية التدريب

1-صحيح

٢-خطأ

* من الأمور الهامة في ثقافة الجودة هو التركيز على ثقافة خدمة العميل سواء كان عميلاً داخلياً أو عميلاً خارجياً. وأهمية التدريب

(11) الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة

1-صحيح

2-خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

(12) يتوقف نجاح سيورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

1/ صح 2 / خطأ

س(13) حتى تتمكن الإدارة من تفعيل سياسة الاندماج فإنه لابد لها من معاملة الموظف باحترام وأن تستمع الى وجهات نظره وتزيل عوائق الاتصالات بين المدير والمرووسين بالإضافة الى دفع مستويات اتخاذ القرار الى الإدارة الإشرافية قدر الإمكان.

(1)صحيح

(2)خطأ

(14) الأسلوب الديمقراطي هو الأكثر ملائمة من الأسلوب الديكتاتوري في الإدارة في ظل تطبيق مصطلح الجودة .

-1صحيح

-2خطأ

* الصحيح (الأسلوب الديمقراطي هو الأكثر ملائمة من الأسلوب الديكتاتوري في الإدارة في ظل تطبيق مصطلح الجودة).

(15) 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:

1/شكل من أشكال مقاومة التغيير .

2/أسلوب للحد من مقاومة التغيير.

3/مرحلة من مراحل تشخيص التغيير .

4 / جميع ما ذكر

(16) إن الهيكل التنظيمي الطويل المبني على أساس وجود مستويات إدارية كثيرة:

1/لم يعد يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

2/يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة.

3/يتناسب مع المنظمات التي تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة والتي لا تطبقها.

4/جميع ما ذكر

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

(17) جميع ماذكر يعتبر من أشكال مقاومة التغيير ما عدا:

1- الامتناع وعدم الموافقة بصمت

2- التباطؤ في العمل بشكل عام.

3- التخريب والعنف السلبي بالإضافة إلى رفض تنفيذ التغيير.

4- تشجيع القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير وتشجيعها على الاستمرار في اتجاهاتها الإيجابية نحو التغيير

س(18) إن معرفة قواعد التغيير في المنظمة وفهم خصائص أو صفات المنظمة.....

1. هام لأي فريق عمل يأمل في تغيير ثقافة المنظمة

2. غير هام لأي فريق عمل يأمل في تغيير ثقافة المنظمة

3. غير هام فريق عمل لا يأمل في تغيير ثقافة المنظمة

س(19) تشجيع القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير وتشجيعها على الاستمرار في اتجاهاتها الإيجابية نحو التغيير

1. شكلاً من أشكال مقاومة التغيير

2. من أسباب مقاومة التغيير

3. 1 + 2

4. أساليب الحد من مقاومة التغيير

س(20) يعتبر تغيير ثقافة المنظمة من مجالات:

1. لا يوجد خيار صحيح

2. عدم التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة

3. التنظيم في ظل إدارة الجودة الشاملة

4. التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(21) حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها فإن ذلك قد يتطلب:

- 1/عدم إعادة هندسة السيوررات .
- 2 / عدم عادة تصميم السيوررات بشكل جزئي أو كلي .
- 3/إعادة تصميم السيوررات بشكل جزئي أو كلي وذلك حتى تنسجم السيوررات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.
- 4 / جميع ما ذكر

س(22) تتضمن سيورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة إجراء تغييرات كثيرة ي مجالات عديدة مثل:

- 1)تصميم السيروات
 - 2)ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي
 - 3)جميع ما ذكر
 - 4)النمط القيادي ومناخ الابداع
- (23) جميع ماذكر يعتبر من أهم الجوانب التي تشتمل عليها ثقافة الجودة في المنظمة ماعدا:

- 1-التركيز على العميل .(وإرضاءه)
- 2-التباطؤ في العمل بشكل عام

3-الخطأ هو فرصة للتطور.

4-عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فعالية

س(24) من المشاكل التي يسببها الهيكل التنظيمي الطويل:

- 1)ضعف التنسيق
- 2)وضع حواجز بين الوحدات أو التقسيمات الإدارية
- 3)جميع ما ذكر
- 4)بعد قمة الهرم التنظيمي عن قاعدته بسبب طول خطوط الاتصال

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(25) الهيكل التنظيمي الأكثر ملائمة لإدارة الجودة الشاملة يجب أن يكون:

1) أفقياً وعمودياً

2) أفقياً أو منبسّطاً

3) عمودياً

س(26) لكل هدف إستراتيجي (في المخطط الاستراتيجي لأدارة الجودة الشاملة) تعرف بالسيرورات:

1) تنفيذ

2) مراقبة

3) صياغته

4) صياغته وتنفيذه ومراقبته

س(27) عرف.....مصطلح إعادة الهندسة أو الهندرة بأنها:

إعادة التفكير المبدئي الأساسي ، وإعادة تصميم السيرورات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية سريعة وليست هامشية

1- مايكل هامر وجيمس شابي

2- مايكل بيتر

3- دومنج

4- شينجو

(28) في معايير الأداء الحاسمة للهندسة (الهندرة) هي:

1- التكلفة

2- الجودة والخدمة

3- السرعة

4- التكلفة والجودة والخدمة والسرعة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

(29) إعادة الهندسة تتضمن:

1-القيام باصلاحات جذريه

2-تغيرات طفيفة في اساليب العمل

3-لاتقوم باي شئ

(30) تؤدي التطورات التكنولوجية في معظم الحالات:

1-تخفيض أعداد الموظفين المطلوبين لتشغيل الأجهزة

2-زيادة أعداد الموظفين المطلوبين لتشغيل الأجهزة

3-لاشئ مما ذكر

(31) من المهم أن تفهم الإدارة بان التركيز في إعادة الهندسة يكون دائما على:

1-على الدوائر فقط

2-على الاقسام فقط

3-على السيرورات

س(32) ينبغي أن يتصف الأسلوب الإداري الذي يتناسب مع تطبيق المفهوم الجديد أي تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

1)زيادة مساحة الاستقلالية

2)المرونة

3)جميع ما ذكر

4)إعطاء الحرية

(33) من المتطلب الأساسي لتطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة:

1-مشاركة العالمين واندماجهم في كل ما يتعلق بالمنظمة من قرارات ومشكلات

2-عدم مشاركة العالمين واندماجهم في كل ما يتعلق بالمنظمة من قرارات ومشكلات

3-مشاركة العاملين فقط

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(34) من المشاكل التي يسببها الهيكل التنظيمي الطويل:

1.ضعف التنسيق

2.وضع حواجز بين الوحدات أو التقسيمات الإدارية

3.جميع ما ذكر

4.بعد قمة الهرم التنظيمي عن قاعدته بسبب طول خطوط الاتصال

س(35)الاتصالات بين الإدارة والعاملين يجب أن تكون:

1-فعالة يعتمد على العلاقات الغير رسمية والأبواب المفتوحة بين الإدارة والعاملين .(سياسة الباب المفتوح).

2-رسمي والأبواب المغلقة بين الإدارة والعاملين

3-لاشئ مما ذكر

س(36)أنشأت الكثير من المنظمات دائرة للجودة لكي تكون مسؤولة عن:

1.كافة الانشطة المتعلقة بالجودة

2.أهم الانشطة غير المتعلقة بالجودة بها

3.بعض الانشطة المت

(37)خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت:

1/ثلاثة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.

2/أربع اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.

3 / ستة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.

4/جميع ما ذكر

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(٣٨) يعتبر تفويض سلطة اتخاذ القرار إلى المستويات الادارية الاقل من الاتجاهات:

(1) الاربعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة

(2) لا يوجد خيار صحيح

(3) السبعة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة

(4) الخمسة التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة

(٣٩) الاتجاهات الاربعة لتنظيم الجودة في الولايات المتحدة الأمريكية ماعدا:

1- تحويل بعض مهام إدارة الجودة الشاملة من دائرة الجودة إلى الدوائر الأخرى

2- توسيع نطاق إدارة الجودة من السيرورات

3- التوسع الكبير في استخدام فرق العمل

4- ضعف الترابط نتيجة انحسار

(٤٠) العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي:

1- حجم المنظمة

2- توفر الإمكانيات المالية للمنظمة

3- سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة

4- جميع ما ذكر

س(٤١) نجد أن دائرة الجودة:

1/ قريبة من الإدارة العليا وبالتالي يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة ويمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي.

2/ بعيدة عن الإدارة العليا وبالتالي لا يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة ولا يمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي.

3/ بعيدة عن الإدارة العليا ولكن يمكنها التأثير على حيثيات القرارات المتخذة و يمكنها الحصول على المعلومات من مصدرها الأصلي.

4/ جميع ما ذكر

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(42) هناك حاجة ماسة في كثير من المنظمات خاصة الكبيرة منها لإنشاء:

1/ قسم متخصص للجودة .

2/ ورشة متخصصة للجودة .

3/ دائرة متخصصة للجودة .

4 جميع ما ذكر.

س(43) 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:

1 / صح 2 / خطأ

التصحيح : اذا كانت شركه كبيره تحتاج الي دائرة ولكن اذا كانت صغيرة يكون هناك قسم ويكون مسؤول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية

هذا السؤال اللي صححه الدكتور

(٤٤) يتم تعيين مدير للدائرة تتوفر فيه صفات محددة من أهمها:

1- أن يكون لديه مهارات اتصالية جيدة.

2- ان يكون راغبا في رفع مستوى رضا العملاء واجراء تحسينات للجودة.

3- ان يكون دكاتوريا

4- 1+2

(٤٥) من مهام دائرة الجودة:

1- تخطيط وتنفيذ و متابعة وتقييم أنظمة الجودة

2- تنفيذ خطة التعليم والتدريب

3- الإشراف على مشاريع التحسينات المستمرة

4- جميع ما ذكر

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

٤٦ (مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي:

1-الموضوعية

2-الخبرة الجيدة

3-تجدد الآراء والمقترحات

4-جميع ماذكر

٤٧ (تعتبر نظرة عدم الارتياح من قبل موظفي المنظمة:

1-مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي

2-عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي

3- 1+2

4-لاشئ مما ذكر

٤٨ (كلما صغر حجم المنظمة كلما زادة أهمية وحدة الجودة.

1-صحيح

2-خطأ * كلما صغر حجم المنظمة كلما قل أهمية وحدة الجودة.

٤٩ (لضمان أفضل النتائج ينبغي إعطاء مسؤول أنشطة الجودة السلطات الكافية لاتخاذ القرارات الضرورية لضمان تنفيذ سياسة الجودة

1-صحيح

2-خطأ

٥٠ (عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي عدم إمكانية متابعة البرامج طويلة الأمد

1-صحيح

2-خطأ

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء السابع

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

1/ يتم تشكيل مجلس الجودة من:

1. أعضاء في الإدارة الوسطى

2. أعضاء في الإدارة السفلى

3. أعضاء في الإدارة العليا

4. جميع ما ذكر

2/ توفر الموارد البشرية والمادية اللازمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة :

1. خطط مجلس حلقات الجودة

2. مهام مجلس الجودة

3. خطط مجلس حلقات الجودة واستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة

4. إستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة

3/ وضع سياسة الجودة وأهدافها من مهام:

1. مجلس الجودة

2. إدارة الجودة

3. حلقات الجودة

4. قسم الجودة

4/ من مهام مجلس الجودة :

1. متابعة وتقييم مشاريع التحسين المستمر

2. المصادقة على تكلفة الجودة

3. وضع خطة التعليم والتدريب ومراقبة أنظمة المكافآت المادية

4. جميع ما سبق

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

5/ يجتمع مجلس الجودة على الأقل مرة كل:

1. شهر

2. سنة

3. ستة اشهر

4. شهرين

6/ مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشتركة"، هذا التعريف لـ:

1. حجة العمل

2. فريق العمل

3. هيكل العمل

4. استراتيجية العمل

* وفي صيغته ثانية للسؤال لازم نعرف ان الاهداف في فرق العمل محدده ومشتركة.

7/ العدد المثالي لأعضاء الفريق يتراوح بين 3 الى 10 افراد ، من الاعتبارات لتكوين فريق عمل:

1. غير جيد

2. غير فعال

3. غير جي ولكنه فعال

4. فعال

8/ من الاعتبارات لتكوين فريق عمل فعال منح الفريق استقلاليه في أعماله وقراراته ؟

1- صح

2- خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

9/ فرق تحسين الجودة هي عبارة عن مجموعة من الافراد لديها:

1. معارف ومهارات وخبرات مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة وحل مشاكل تتعلق بالجودة
2. معارف ومهارات وخبرات مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة مشاكل المنظمة
3. معارف ومهارات وخبرات غير مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة وحل مشاكل تتعلق بالجودة
4. معارف ومهارات وخبرات غير مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة مشاكل المنظمة

» نركز على كلمة تتعلق بالجودة

10/ فرق حل المشكلات تعتبر جماعات تركز على حل المشكلات:

1. ويتعلق عملها بالنظام والسياسات والإجراءات
2. حل المشكلات التشغيلية ويتعلق عملها بالنظام والسياسات والإجراءات
3. الاستراتيجيات ولا يتعلق عملها بالنظام والسياسات والإجراءات
4. حل المشكلات التشغيلية ولا يتعلق عملها بالنظام والسياسات والإجراءات

11/ فرق تحسين الجودة:

1. غير تطوعية
2. تدخل في الهيكل التنظيمي
3. هدف انجاز شيء معين
4. جميع ماسبق

بالاضافة الى » تجانس الاعضاء من حيث المستوى الاداري

» تنفيذية

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

12/ فرق العمل المسيرة ذاتياً لها سلطة:

1.اقتصادية

2.ثقافية

3.تنفيذية

4.اجتماعية

13/الهيكل التنظيمي الجديد الذي يتناسب مع إدارة الجودة الشاملة:

1.يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله وخارجه

2.لا يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله

3.يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله

4.جميع ما ذكر

14/انواع فرق العمل اربعة منها /

1.فرق تحسين الجودة

2.حلقات الجودة

3.فرق حل المشكلات

4.جميع ما سبق

بـ بالاضافة الى فرق العمل المسيرة ذاتياً

15/يعتبر كاورو إيشيكاوا الأب الروحي لحلقات الجودة حيث كان أول من نادى بتكوين مجموعات صغيرة من العاملين بشكل تطوعي ؟

1-صح

2-خطا

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

16/ قد يشترك في لقاءات الجودة الموردين والمقاولين بالاضافة الى العاملين , حيث يعتقدون اجتماعاتهم على أساس غير تطوعي ؟

1.صح

2.خطا * ع اساس تطوعي

17/ تعتبر النقود محفزاً رئيسياً في ذاتها بالنسبة لأعضاء حلقات الجودة ؟

1.صح

2.خطا

* لا تعتبر النقود محفزاً رئيسياً في ذاتها بالنسبة لأعضاء حلقات الجودة ولكن الأمر أكثر أهمية هو للتأثير في الأحداث

18/ تمكن سيرورة هندسة الجودة من ترجمة مبدأ التحسين المستمر إلى:

1.أفعال وأعمال ملموسة لإفشال سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة

2.أفعال وأعمال ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة

3.أفعال وأعمال غير ملموسة لإفشال سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة

4.أفعال واعمال غير ملموسة لإنجاح سيرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة

20/ تشخيص الجودة الشاملة هو المرحلة الرابعة من مراحل هندسة الجودة الشاملة ؟

1.صح

2.خطا * تشخيص الجودة الشاملة هو المرحلة الأولى

21/ العناصر الإيجابية في التشخيص الخارجي للجودة تسمى :

1.تهديد

2.فرص

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

22/العناصر السلبية في التشخيص الخارجي للجودة تسمى :

1.تهديد

2.فرص

23/التشخيص الداخلي للجودة يمكن من التعرف على العناصر الايجابية (نقاط القوة) والعناصر السلبية (نقاط الضعف) ؟

1.صح

2.خطا

24/دليل تشخيص هندسة الجودة الشاملة يستعمل لكي نقوم بمقابلات مع الاطراف الفاعله داخل المنظمة وخارجها لمعرفة مشاكل الجودة ؟

1.صح

2.خطا داخل المنظمه فقط

25/احيان اجد نفسي امام تكدر للسلع يمنعني من الانتقال من مكان الى اخر المحور الرئيسي :

1.إدارة الوقت

2.ظروف العمل

3.تنظيم العمل

4.التدريب المندمج

26/مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المؤذية والمضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي:

1.ظروف العمل

2.اتصال- تنسيق – تشاور: (أ، ب، ت، د)

3.إدارة الوقت

4.التدريب المندمج

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

27/أواجه مشاكل لتصحيح أخطاء ادخال البيانات من طرف العمال الذين يحتاجون لتدريب يحسن لهم أدائهم في ادخال البيانات" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:

1.ظروف العمل

2.إدارة الوقت

3.التدريب المندمج

4.تنظيم العمل

29/مشاكل الجودة المتعلقة بتوزيع الأعمال والمهام تدخل في اطار المحور الرئيسي:

1.تنظيم العمل

2.إدارة الوقت

3.ظروف العمل

4.اتصال – تنسيق – تشاور: (أ.ت.ت)

30/مشاكل الجودة المتعلقة بإرسال المعلومات تدخل في اطار المحور الرئيسي:

1.اتصال – تنسيق – تشاور: (أ.ت.ت)

2.ظروف العمل

3.جميع ما ذكر

4.التنفيذ الاستراتيجي

" 31/العمل يتعطل لما يتغيب الموظف المكلف بإدخال البيانات في الحاسب الآلي" هذه الجملة استشهادية تدخل ف إطار المحور الرئيسي:

1.ظروف العمل

2.تنظيم العمل

3.التدريب المندمج

4.اتصال – تنسيق – تشاور: (أ.ت.ت)

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

32/مشاكل الجودة المتعلقة بالاستقلالية في العمل تدخل في إطار المحور الرئيسي:

1. اتصال – تنسيق – تشاور

2. التدريب المندمج

3.تنظيم العمل

4.إدارة الوقت

" 33/عدم كتابة الاستراتيجية يتسبب في العديد من النزاعات" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:

1.تنظيم العمل

2.التنفيذي الاستراتيجي

3.جميع ما ذكر

4.إدارة الوقت

34/مشاكل الجودة المتعلقة بتجزئة الأهداف تدخل في إطار المحور الرئيسي:

1.التنفيذ الاستراتيجي

2.إدارة الوقت

3.التدريب المندمج

4. جميع ما ذكر

35/عدم احترام الاجال يتسبب في عدم التزام الموظفين بأنها ما هو مطلوب منهم في الوقت المحدد هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :

1.إدارة الوقت

2.لايوجد خيار صحيح

3.التدريب المندمج

4.التنفيذ الاستراتيجي

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

36/ الجمل الاستشهادية 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 ؟

1.صح

2.خطا

37/ الأفكار المفاتيح تمكن من تقسيم وتجميع مجموعة الجمل الاستشهادية التي لها نفس الفكرة ؟

1-صح

2-خطا

38/ المكالمات التليفونية تمنعني من القيام بعملية في الوقت المجدد" جملة استشهادية تدخل ضمن اطار المجور الرئيسي ادارة الوقت ؟

1.صح

2.خطا

38/ / تشخيص هندسة الجودة الشاملة يمكن تقييمها كميًا وماليًا ؟

1.صح

2.خطا

39/ جزء من الهدر في الموارد يمكن تفسيره بغياب كتاب الاستراتيجية جملة استشهادية تدخل ضمن اطار المجور الرئيسي ؟

1. إدارة الوقت

2. لا يوجد خيار صحيح

3. التدريب المتدمج

4. التنفيذ الاستراتيجي

40/ يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي الى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي:

1.صحيح

2.خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

1/ المرحلة الثانية من سيورة هندسة الجودة الشاملة تتمثل في إعداد مشروع الجودة الذي يهدف بالأساس الى التخفيض من مشاكل الجودة التي تم اكتشافها خلال المرحلة الأولى، والمتمثلة في التشخيص، وذلك بإقحام نقاط قوة الوحدة التنظيمية، وادماج هياكلها، وسلوكيات أفرادها وجماعاتها.

1. صحيح

2- خطأ

2/ يمكن المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من:

1. تحديد الأهداف الإستراتيجية لمشروع الجودة الشاملة فقط

2. تحديد لأهداف التنفيذية لمشروع الجودة الشاملة فقط

3. تفصيل الأهداف الإستراتيجية إلى اهداف تكتيكية فقط

4. تحديد الأهداف الإستراتيجية لمشروع الجودة الشاملة وتفصل الأهداف الاستراتيجية إلى اهداف تكتيكية

3/ الفترة الزمنية المحددة لتحقيق الاهداف والمخططات الاستراتيجية للجودة تكون بصفة عامة:

1- إحدى عشر سنة

2- خمس سنوات

3. عشر سنوات

4. جميع ما ذكر

4/ مدة تنفيذ الأهداف التنفيذية:

1- عشر سنوات

2- سنة

3. خمس سنوات

4. سنتين

* لازم نفرق بين الاستراتيجية الاهداف التنفيذية مدتها سنه

والفترة الزمنية للمخططات الاستراتيجية بصفة عامة 10 سنين

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

15/الأهداف الاستراتيجية في المخطط الاستراتيجي لادارة الجودة الشاملة يمكن تجزئتها الى أهداف:

1-تنفيذية وتكتيكية

2-تنفيذية

3-تكتيكية

6/الفارق بين المهارات الشخصية المطلوب الوصول إليها والمهارات الشخصية التي تحققت فعليا :

1.شبكة التفويضات والتقييم

2.شبكة التفويضات

3.شبكة الكفاءات

4.شبكة التقييم الذاتي للوقت

7/برامج التدريب المعتمدة على شبكة الكفاءات تمكن من توفير:

1.البيانات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة

2.الكفاءات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة

3.المعلومات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشامل

4. واحد + اثنين

8/يمكن التعرف على الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحقق فعليا ,بواسطة:

1.شبكة التفويضات

2.شبكة التقييم الذاتي للوقت

3. واحد + اثنين

4.شبكة الكفاءات

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

9/ كثرة العوامل المخلة بادره الوقت، نوع من المشاكل التي يمكن تشخيصها بـ:

1. شبكة التحليل الاستراتيجي للوقت

2. شبكة التحليل العلمي للوقت

3. شبكة التحليل التكتيكي للوقت

4. شبكة التحليل الذاتي للوقت

المشاكل العملية المؤثرة السلبية على الجودة حسب تشخيص شبكة التحليل الذاتي :

1-عدم احترام الاجال المحدده

2-غياب التخطيط والبرمجة للافعال

3-الاعمال والمهما التي لم يقع القيام بها

4. كثرة العوامل المخلة بادره الوقت

10/ شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصاً لـ:

1. ستة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

2. أربعة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

3. سبعة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

4. خمسة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

للازم نعرف كم عددهم

11/ يعرف جدول القيادة بكونه نظاماً يتكون من:

1. مجموعة مخططات

2. مجموعة مؤشرات

3. اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة

4. مجموعة أشخاص

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء الثامن

جدول القيادة مجموعة مؤشرات يقع اعدادها وتنظيمها لانجاز اعمال واهداف مستحقيها

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س1) المؤشر هو:

1) معلومة لها معنى خاص لمستعملها

2) استراتيجية لها معنى غير خاص لمستعملها

3) منظمة لها معنى خاص لمستعملها

4) معلومات لها معنى غير خاص لمن لا يستعملها

* المؤشر هو: معلومة لها معنى خاص لمستعملها، وهو ناتج عن مجموعة صغيرة من المعلومات التي لها مدلوليه خاصة بالنظر إلى الأهداف الإستراتيجية المرسومة في أول الفترة ويقع تحيينها (تحديثها) وتحليلها بصفة منتظمة.

س2) إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبطة بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الإستراتيجية:

1) إنتاج المعلومات فقط

2) إرسال المعلومات فقط

3) استقبال وفهم المعلومات فقط

4) إنتاج و إرسال و استقبال وفهم و استعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها

س3) يرتكز جدول القيادة في تحضيره على مبادئ وهي:

1) إدماج الأهداف الإستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في جدول القيادة

2) تبويب مؤشرات النتائج الحالية وإنتاج الطاقات الممكنة المرتبطة بإدارة الجودة الشاملة

3) اختيار المؤشرات الكيفية والكمية والمالية، لتصميم وتنفيذ وتقييم إدارة الجودة الشاملة

4) إدماج الأهداف و تبويب مؤشرات النتائج و اختيار المؤشرات الكيفية والكمية والمالية

س4) تبويب مؤشرات النتائج الحالية وإنتاج الطاقات الممكنة المترابطة بإدارة الجودة الشاملة من المبادئ التي يرتكز عليها لاعداد :

1) شبكة الكفاءات

2) جدول القيادة

3) شبكة التحليل الذاتي للوقت

4) المخططات الاستراتيجية للجودة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س(5) يرتكز جدول القيادة في إعداده على:

(1) ستة مبادئ

(2) ثلاثة مبادئ

(3) سبعة مبادئ

(4) أربعة مبادئ

س(6) دمج الأهداف الاستراتيجية لإدارة الجودة الشاملة في جدول القيادة يعتبر من:

(1) الاستراتيجيات التي لا يرتكز عليها في إعداد هذا الجدول

(2) المبادئ التي يرتكز عليها في إعداد هذا الجدول

(3) السياسات التي يرتكز عليها في إعداد هذا الجدول

(4) الاستراتيجيات التي يرتكز عليها في إعداد هذا الجدول

س(7) الزيادة في الأجر في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.غ.م.د) (عند تحقيق أهداف الجودة)، يجب أن تأخذ أشكالاً مختلفة، والتي

يمكن أن تكون:

(1) مكافأة مالية

(2) ارتقاء في التصنيف

(3) ارتقاء في سلم المسؤوليات

(4) مكافأة مالية و ارتقاء في التصنيف و في سلم المسؤوليات

س(8) تحسين جودة انتاج وارسال المعلومات، تكون بواسطة:

(1) عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.خ.م.د)

(2) شبكة التحليل الذاتي للوقت

(3) جداول القيادة الاستراتيجية

(4) شبكة الكفاءات

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س9) تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع. ن . خ . م. د):

1) طريقة بسيطة وعملية تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ عديد الاهداف بطريقة منسقة

2) طريقة بسيطة ولكن غير عملية تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ عديد الاهداف بطريقة منسقة

3) طريقة معقدة وعملية تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ عديد الاهداف بطريقة منسقة

4) طريقة معقدة تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت وبلوغ عديد الاهداف بطريقة منسقة

س10) صح ام خطأ/الارتقاء التصنيفي تطبق هذه الطريقة عندما ينتهي ، إنجاز العديد من عقود الخاضعة لمفاوضات دورية من قبل نفس الشخص، به إلى النمو الفعلي و الدائم في المسؤولية.

1)صحيح

2)خطأ الارتقاء التصنيفي : تطبق هذه الطريقة عندما ينجز الشخص مجموعة متتالية من (ع. ن.خ. م.د) ويؤدي ذلك إلى نمو في كفاءاته المهنية.

س11) 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.

س12) 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.

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س13) جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل غير متنوعة التي تعتمد عليه في تصميم برنامج الجودة.

(أ) صحيح

(ب) خاطئ (متنوع)

س14) جدول مشروع الجودة يتكون من:

أ/ خانات أفقية تمثل النقاط السوداء .

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

ج/ تقاطع خانات أفقية تمثل النقاط السوداء وخانات عمودية تمثل مجالات الحلول وهي المجالات الستة لمشاكل الجودة.

د/ لا شيء مما ذكر.

س15) 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.

س16) يمكن تحويل المعلومات الكيفية المتواجدة في التشخيص الكيفي الى معلومات كمية للحصول على تشخيص كمي:

(أ) صحيح

(ب) خطأ

س17) يعتبر الاتصال والتنسيق والتشاور من مجالات الحلول الستة لمشاكل الجودة:

(أ) صحيح

(ب) خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س18) مجالات الحلول الستة لمشاكل الجودة والمتمثلة في:

1-ظروف تنظيم العمل فقط

2-التدريب المندمج و التنفيذ الاستراتيجي

3-إدارة الوقت فقط

4-جميع ماذكر

هذي الاسئلة اضافة الدكتور باللقاء التاسع

س19) نموذج سكور مهيكل حول 4 سيرورات إدارية مختلفة وهي التسليم - التحويل - ثم ارجاع التسليم وارجاع المصدر.

أ) صحيح

ب) خطأ 5 سيرورات وهي (التسليم - التحويل - المصدر - ثم ارجاع التسليم وارجاع المصدر)

س20) لكي تنجح مخططات الشركة لابد ان تكون مع المورد ومورد المورد والعميل و عميل العميل

أ) صحيح

ب) خطأ

س21) لكي تنجح مخططات الشركة لابد ان تكون مع وهذه تسمى ب سلسلة الامداد

أ) المورد فقط

ب) العميل فقط

ج) المورد والعميل فقط

د) المورد ومورد المورد والعميل و عميل العميل

فقط هذي اضافاتة باللقاء التاسع

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س 22) يتضمن انتقاء بعض الأهداف الأولية (أقل من 10 أهداف) لمدة محددة بستة أشهر من خلال تشخيص مشاكل الجودة والمخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة ؟

1-صح

2-خطا

س. 23) الارتقاء في سلم المسؤوليات تطبيق هذه الطريقة عندما ينتهي إنجاز العديد من عقود الخاضعة لمفاوضات دورية من قبل الشخص وتودي به إلى النمو الفعلي والدائم في المسؤولية ؟

1.صح

2.خطا

س 24) يمكن نشر ثقافة الجودة الشاملة بواسطة إدارة الكفاءات بخرائط السيرورات ؟

1-صح

2-خطا

س 25/ الباث في التحليل الذاتي للوقت هو الشخص المتسبب في الفعل الملموس؟

1-صح

2-خطا

س 26) الانزلاق الوظيفي في التحليل الذاتي للوقت يدخل ضمن نوعية النشاط ؟

1-صح

2-خطا

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء التاسع

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س1) في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية هناك اهداف

1-اهداف اولية

2-اهداف ثانوية

3-اهداف اولية واهداف ثانوية

4-لاشيء مما ذكر

س2) نظام التقييم في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية

1-موقعين

2-مواقع 4

3-مختلط

4-جميع ماذكر

المؤشر في جدول القيادة يكون:

أ/ كيفي

ب / كمي

ج/ مالي.

د/ كيفي وكمي ومالي

س3) 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.

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س4) 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

س5) يتم تنفيذ مشروع الجودة على:

أ/ مرحلتين .

ب/ ثلاثة مراحل .

ج / أربعة مراحل .

د/ جميع ما ذكر.

س6) 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:

أ / صح

ب / خطأ تطور.

س7) تنفيذ مشروع الجودة: هو سيرورة متكونة من مراحل ومدخلات وتحويل هذه المدخلات إلى مخرجات (أفعال ملموسة تجسم بطريقة ملموسة مشروع الجودة).

أ) صحيح

ب) خطأ

س8) عدم تمتع السيرورات بدرجة عالية من التجانس والثبات يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجانس وثبات عالية.

(أ) صحيح

(ب) خطأ

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س9) يتم تنفيذ المشروع على:

أ) على مرحلتين هما إعداد الفعل الملموس و تنفيذ الفعل .

ب) على مرحلة واحدة فقط هي الفعل الملموس

ج) على ثلاث مراحل

د) لا يتم تنفيذه على مراحل

س10) تقييم تنفيذ مشروع الجودة الشاملة يكون باستعمال:

أ) سيرورة تشخيص الجودة الشاملة

ب) سيرورة برنامج الجودة

ج) جميع ما سبق

د) الجودة الشاملة

س11) تقوم بتطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة:

1)شبكة الكفاءات

2)جدول القيادة

3)شبكة التحليل الذاتي للوقت

4)المخططات الاستراتيجية للجودة

س12) شبكة الكفاءات تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة التالية ما عدا

1)المهارات الاجتماعية

2)القدرة على الفعل والعمل

3)الرغبة في الفعل والعمل

4)مهارة الكسل

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س13) شبكة الكفاءات تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة التالية لسبب:

1)لاستيعاب وفهم ما هو مطلوب تصميمه وتنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة

2)لعدم استيعاب وفهم ما هو مطلوب تصميمه وتنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة

3)لاستيعاب وفهم ما هو غير مطلوب تصميمه وتنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة

4)لاستيعاب وفهم ما هو مطلوب تصميمه وعدم تنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة

س14) توفير نظم المعلومات التي تسهل سيرورة التنفيذ بجعل المعلومات متاحة إلى كل الأطراف:

1)جداول قيادة

2)شبكة التحليل الذاتي للوقت

3)عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية

4)شبكة الكفاءات

س15) شبكة التحليل الذاتي للوقت لا تطور إدارة الوقت من أجل تنفيذ برنامج الجودة في الأجل المطلوبة. والقضاء على أسباب ضياع الوقت

أ) صحيح

ب) خطأ

تطور

س16) المرحلة الأولى من مراحل تنفيذ مشروع الجودة إعداد الفعل الملموس:

1)تتمثل في إعداد برنامج يتكون من أفعال غير ملموسة من خلال الأفعال المقترحة في مرحلة إعداد مشروع الجودة الشاملة وهو ما يتطلب التخطيط والبرمجة

الجيدة.

2)تتمثل في إعداد برنامج يتكون من أفعال ملموسة وواضحة من خلال الأفعال المقترحة في مرحلة إعداد مشروع الجودة الشاملة وهو ما يتطلب التخطيط والبرمجة

الجيدة.

3)تتمثل في إعداد برنامج يتكون من أفعال ملموسة وواضحة من خلال الأفعال المقترحة في مرحلة إعداد مشروع الجودة الشاملة وهو ما يتطلب التخطيط والبرمجة

الغير الجيدة.

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س17) يتمثل في تعريف واضح لتوزيع الأعمال والمهام التابعة من الحلول المقترحة في مجال تنظيم العمل. وتشمل دراسة إعادة توزيع المهام، التحليل المفصل للمهام الموجودة حتى لا يقع إضافة مهام تؤدي إلى مضاعفة عبئ العمل

1)التدريب المندمج

2)الوسائل اللازمة لتنفيذ المشروع

3)تحليل العمل

4)شبكة الكفاءات

س18) الوسائل اللازمة لتنفيذ المشروع: تشمل هذه الوسائل جانب المعدات: اقتناء وملائمة وتركيب وتوزيع المعدات، وكذلك الجانب البشري ويتمثل ذلك في تقييم الوقت اللازم لتنفيذ الأفعال المقترحة.

أ) صحيح

ب) خطأ

س20) لاتعتبر خريطة السيوروات منصة لتجسيم منهج السيوروات في إدارة الجودة الشاملة

أ) صحيح

ب) خطأ خريطة السيوروات تمثل منصة لتجسيم منهج السيوروات في إدارة الجودة الشاملة

س21) المرحلة الثانية من مراحل تنفيذ مشروع الجودة تنفيذ الفعل:

1)يقع الإنجاز الفعلي للأفعال المقترحة في مشروع الجودة وعادة ما يكون إنجاز طويل نسبياً بإعتبار أنه يمتد على عدة أشهر

2)لا يقع الإنجاز الفعلي للأفعال المقترحة في مشروع الجودة وعادة ما يكون إنجاز طويل نسبياً بإعتبار أنه يمتد على عدة أشهر

3)يقع الإنجاز الغير الفعلي للأفعال المقترحة في مشروع الجودة وعادة ما يكون إنجاز طويل نسبياً بإعتبار أنه يمتد على عدة أشهر

س22) تفترض مرحلة " تنفيذ الفعل "عند تنفيذ مشروع الجودة:

1)دورية سريان المعلومه بين الاشخاص واستمرارية المتابعة والمراقبة للسيوره

2)دورية سريان المعلومه بين الاشخاص

3)عدم استمرارية المتابعة والمراقبة لسيوره تنفيذ مشروع الجودة الشاملة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

4)استمرارية المتابعة والمراقبة للسيرورة تنفيذ مشروع الجودة الشاملة

س23) دورية سريان المعلومة بين الأشخاص(الأشخاص المنتمين للسيرورة)

1)هؤلاء الأشخاص غير مشاركين في إعداد المشروع ثم يتم إعلامهم بصفه منتظمة خلال التنفيذ بمدى تقدم الإنجاز الذي يساهمون فيه بصفه مباشره

2)هؤلاء الأشخاص يتم إشراكهم في إعداد المشروع ثم يتم إعلامهم بصفه منتظمة خلال التنفيذ بمدى تقدم الإنجاز الذي يساهمون فيه بصفه مباشره

3)الموظفين فقط

4)العملاء فقط

س24) ليس من الضروري إعلام الأشخاص المنتمين للسيرورة بمدى تقدم الإنجاز الذي يساهمون فيها

أ) صحيح

ب) خطأ يعتبر هذا الإعلام هام جداً لأنه يمكّن الأشخاص من معرفة النجاحات التي تم تحقيقها.

س25) تبدو مرحلة تنفيذ المشروع أهم مرحلة من مراحل سيرورة هندسة الجودة الشاملة،

أ) ذلك أنها تمكن من ابتكار أعمال (التكتيكات التنفيذية) وتطبيقها دون الانقطاع عن تأمين العمليات التنفيذية .

ب) ذلك أنها لاتمكن من ابتكار أعمال (التكتيكات التنفيذية) وتطبيقها دون الانقطاع عن تأمين العمليات التنفيذية

ج) ذلك أنها تمكن من ابتكار أعمال (التكتيكات الجوهرية) وتطبيقها دون الانقطاع عن تأمين العمليات التنفيذية

س26) (الفارق بين المعرفة العملية المطلوب الوصول إليها والمعرفة العملية التي تحققت فعليا , يمكن التعرف عليه بواسطة:

أ / شبكة الكفاءات .

ب / شبكة التقييم الذاتي للوقت .

ج / شبكة التفويضات .

د/ جميع ما ذكر.

س27) 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 فعليا .

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

ج/ المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعليا .

د / جميع ما ذكر.

س28 (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.

س29) لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتبنية 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.

س30) يقوم فريق القيادة بدور أساسي واحد وهو متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة:

أ / صح

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

س31) متابعة فريق القيادة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة تهدف إلى

1. الانحرافات عن الروزنامة المحددة التي تعتبر من أهم المشاكل العملية للجودة.

2. الحد من الانحرافات عن الروزنامة المحددة التي تعتبر من أهم المشاكل العملية للجودة.

3. الحد من الانحرافات عن الروزنامة المحددة التي تعتبر مصالح العملية للجودة.

4. الانحرافات عن الروزنامة الغير محددة التي تعتبر من أهم المشاكل العملية للجودة.

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س32) البعد القيادي يتمثل في جرد المشاكل الملموسة المعيقة لتنفيذ برنامج الجودة الشاملة وإيجاد الحلول الملائمة لها.

1)تحليل العمل

2)شبكة التحليل الذاتي للوقت

3)جداول قيادة

4)فحص سيرورة تنفيذ المشروع

س33) لا يمثل الحضور الشخصي فرصة لإعانة المسئول على المشروع لتطوير طرقه الشخصية في العمل (إدارة الوقت والاتصال والتنسيق والتشاور)

أ) صحيح

ب) خطأ يمثل الحضور الشخصي فرصة لإعانة المسئول على المشروع لتطوير طرقه الشخصية في العمل (إدارة الوقت والاتصال والتنسيق والتشاور)

س34) تقييم تنفيذ مشروع الجودة: هو سيرورة لها مدخلات (المخططات ومستويات الجودة المطلوبة ومستويات الجودة التي وقع تحقيقها...) التي يقع تحويلها إلى مخرجات (نتائج التقييم من نقاط قوة وضعف)

أ) صحيح

ب) خطأ

س35) شركة الكفاءات تمكن من تقييم تنفيذ مشروع الجودة من خلال توفير معلومات بخصوص الفوارق التالية ماعدا:

1)المهارات الشخصية المطلوب الوصول إليها و المهارات الشخصية التي تحققت فعليا .

2)المهارات الاجتماعية المطلوب الوصول إليها و المهارات الإجتماعية التي تحققت فعليا .

3)القدرة على الفعل والعمل المطلوب الوصول إليها والقدرة على الفعل والعمل التي تحققت فعليا .

4) 1+2+3

س36) تفعيل المؤشرات لا يتطلب تحديد معايير التقييم و المستويات المطلوب الوصول إليها لمقارنتها بالمستويات الحقيقية التي ترصد بعد التنفيذ وبهذا يمكن التعرف علي الفارق بين المستوى المطلوب والذي وقع تحقيقه .

أ) صحيح

ب) خطأ تفعيل المؤشرات يتطلب تحديد معايير التقييم و المستويات المطلوب الوصول إليها لمقارنتها بالمستويات الحقيقية

مراجعة مادة إدارة الجودة الشاملة

س37) إذا كان هذا الفارق نافعا للمنظمة يمكن إعتبره و إذا كان مضرًا يعتبر نقطه.....

1)نقطه قوة و نقطه ضعف

2)نقطه ضعف فقط

3)نقطه قوة فقط

4)تهديد وفرصة

س38) يقع مقارنة النتائج الحالية بالنتائج المتوقعة لمعرفة الفارق فإذا كانت النتائج الحالية أحسن من النتائج المتوقعة فإن الفارق يكون إيجابياً

1)وتعتبر هذه النتائج نقاط ضعف

2)وتعتبر هذه النتائج نقاط قوة.

3)وتعتبر هذه النتائج تهديد

4)وتعتبر هذه النتائج نقاط تهديد وضعف

س39)يقع مقارنة النتائج الحالية بالنتائج المتوقعة لمعرفة الفارق إذا كانت النتائج الحالية أسوء من النتائج المتوقعة فإن الفارق يكون سلبياً وتعتبر هذه النتائج نقاط ضعف.

أ) صحيح

ب) خطأ

40)النتائج العملية لسيرورة تقييم مشروع الجودة نحصل عليها بمقارنة النجاعه (الفاعلية و الكفاءة و الملاءمه)

1)قبل تنفيذ مشروع الجودة الشاملة و النجاعه التي تحققت بعد تنفيذ هذا المشروع.

2)بعد تنفيذ مشروع الجودة الشاملة و النجاعه التي تحققت بعد تنفيذ هذا المشروع.

3)قبل تنفيذ مشروع الجودة الشاملة و النجاعه التي لم تحققت قبل تنفيذ هذا المشروع.

س41)فلسفة القائد وقيمتة . فقد لايقتنع القائد بضرورة مشاركة الرؤوسين في وضع الأهداف وإتخاذ القرارات:

1)الصعوبات التي تقف حجر عثر أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

2)الإيجابيات التي تقف حجر عثر أمام فعالية

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

3) الايجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

4) الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

س42) من الصعوبات التي تقف حجر عثر أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة عدم التزام الاداره العليا بممارسة الشعارات التي ترفعها , وإبقاءها

كلمات جوفاء بدون تطبيق

أ) صحيح

ب) خطأ

س43) حسب شميد و فينجن هناك عدة خصائص ينبغي أن تتوفر في القيادة الناجحة من أهمها ماعدا

1)تشجيع للتنافس و التصدي للتعاون الغير شريف بين العاملين

2)إثبات الالتزام نحو الجودة الشاملة

3)تمكين المرؤوسين ومنحهم الثقة في مجال العمل

4)التأكيد على الوقاية , فدرهم وقاية خير من قنطار علاج

تم الانتهاء من اسئلة اللقاء العاشر

س1) 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.

س2) على الرغم من أن الرؤية القيادية يمكن أن تنبعث من ذهن قائد واحد إلا أن منهجية إدارة الجودة الشاملة تؤكد على ضرورة:

أ/ ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح .

ب/ عدم ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح .

د/ جميع ما ذكر

ج/ إقصاء الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح.

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س3) جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر:

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

س4) تحليل البيئة الخارجية للمنظمة يمكن من التعرف على:

- أ/ نقاط القوة ونقاط الضعف
- ب/ نقاط القوة والفرص
- ج/ نقاط القوة والتهديدات
- د/الفرص والتهديدات

س5) تغيير متطلبات العملاء يعتبر:

- أ / نقطة ضعف. ب تهديد. ج / فرصة. د / جميع ما ذكر.

الخارجي فقط الفرص والتهديدات/الداخلي نقاط قوه وضعف

س6) 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:

- أ / صح ب / خطأ

س7) تحليل البيئة الداخلية للمنظمة يمكن من التعرف على:

1.نقاط القوة ونقاط الضعف والفرص والتهديدات

2.الفرص والتهديدات

3.لا شيء مما ذكر

4.نقاط القوة ونقاط الضعف

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س 7) يكمن دور الإدارة العليا في نظام إدارة الجودة:

(1)ضمان التركيز على احتياجات العميل

(2)ضمان توفير الموارد الضرورية

(3)اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير إدارة الجودة .

(4)جميع ما ذكر

ذكر جون أوكلاند يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة :

10 (1)مرتكزات

6 (2)مرتكزات

3 (3)مرتكزات

5 (4)مرتكزات

س / / / تعتبر من الفرص التي تواجه المنظمة

1.زيادة الطلب على منتج معين

2.فتح مجال التصدير

3.تنوع منتجات المنظمة

4.جميع ما سبق

س / من التهديدات التي تواجه المنظمة /

1.دخول منافس قوي إلى السوق

2.تغيير متطلبات العملاء

3.صدور قرارات بتشديد المعايير

4.جميع ما سبق

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

(س) " تبني فلسفة الأخطاء أو العيوب الصفريية , حيث يجب تغيير الثقافة التنظيمية إلى:

1)السيوروات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة غير ملتزمة تجاه الجودة

2)السيوروات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة

3)المرتكزات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة غير ملتزمة تجاه الجودة

4)المرتكزات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة

س/ الهدف هو ما تريد المنظمة تحقيقه خلال فترة زمنية محددة من خلال الاستخدام الأفضل للموارد ؟

1.صح

2.خطا

س/ من شروط الهدف /

1.محددا وقابلا للقياس

2.واقعي وقابل للتحديد

3.متعلق بنفس الموضوع وضمن اطار زمني

4.جميع ماسبق

(س) من المرتكزات العشر عدم تدريب العاملين على فهم واستيعاب طبيعته العلاقات بين العميل الداخلي والمورد

(أ) صحيح

(ب) خطأ

(س) سيوروة الإدارة الإستراتيجية وإدارة الجودة الشاملة تبدأ بـ

1)رسالة المنظمة فقط

2)الرؤية القيادة فقط

3)تحليل البيئة فقط

4)الرؤية القيادة _ رسالة المنظمة _ تحليل البيئة

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

س/ من عوامل المؤثرة توضح الأهداف :

1.علاقة السلطة والمسؤولية بين افراد التنظيم

2.ثقافة وقيم الادارة العليا للمنظمة

3.علاقات التأثير والتأثر بين البيئة الداخلية والخارجية

4.جميع ماسبق

س/ استراتيجية المنظمة و استراتيجية وحدات الأعمال والاستراتيجيات الوظيفية و الاستراتيجيات التشغيلية تعتبر من الاستراتيجيات الأربعة في المستويات التنظيمية ؟

1/صح

2/خطا

س) على الرغم من أن الرؤية القيادية يمكن أن تنبعث من ذهن قائد واحد , إلا إنه لايد من ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب لمصالح من:

(1)عملاء في وضع الرؤية القيادية

(2)موظفين في وضع الرؤية القيادية

(3)موظفين وعملاء وموردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية

(4)موردين في وضع الرؤية القيادية

اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده فقط . فلا يجب النظر إلي اجمالي التكلفة.

(أ) صحيح

(ب) خطأ (عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده . فيجب النظر أيضا إلي اجمالي التكلفة.)

س/ على الرغم من أن الرؤية القيادية يمكن أن تنبعث من ذهن قائد واحد , إلا إنه لايد من ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب لمصالح من:

1.عملاء في وضع الرؤية القيادية

2.موظفين في وضع الرؤية القيادية

3.موردين في وضع الرؤية القيادية

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

4. موظفين وعملاء وموردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية

س/ تعكس الرؤية القيادية تصور الادارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في الاجل:

1. المتوسط

2. القصير

3. الطويل

س/ تعطي الرؤية القيادية تتمحور حول

1. الإدارة الوسطى

2. المورد

3. العميل

4. لا شيء مما ذكر

س/ تعكس الرؤية القيادية تصور:

1. الإدارة العليا

2. لا شيء مما ذكر

3. المورد

4. العميل

س/ منهجية إدارة الجودة الشاملة لا تؤكد على ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح من موظفين وعملاء وموردين وغيرهم في وضع الرؤية القيادية.

(أ) صحيح

(ب) خطأ

س/ تعكس رسالة المنظمة عادة:

1. المهمة غي الاساسية التي تؤديها المنظمة من خلال تحديد الوسائل التي تحقق بها المنظمة رسالتها مثل تخفيض التكلفة أو التوصيل ألى المنازل (كيف؟)

2. المهمة التنظيمية التي تؤديها المنظمة من خلال ذكر العملاء أو الاسواق التي تخدمها المنظمة (من؟)

مراجعة مادة ادارة الجودة الشاملة

3. المهمة الثانوية التي تؤديها المنظمة من خلال العملاء أو الأسواق التي تخدمها المنظمة (من؟)

4. المهمة الاساسية التي يؤديها المنظمة (ماذا؟) من خلال ذكر المنتجات التي تقوم باننتاجها

س/ يتم تحديد رسالة المنظمة لتوضيح:

1. الغرض الفرعي الذي وجدت المنظمة من أجله

2. الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

3. لا شيء مما ذكر

4. الغرض غير الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

تم الانتهاء اللقاء الحادي عشر

