



\

تم التحميل من اسهل عن بعد

**اللقاء الأول :**

1. الجودة تهم ب :

أ/ المؤسسة فقط      ب / الدولة فقط      ج/ المؤسسة والدولة      د/ لا شيء مما سبق

2. تتكون السيرورة في منهج 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

3. يستعمل مصطلح السيرورة في إدارة الجودة الشاملة للمنظمات في :

أ/ الهيكل التنظيمي      ب/ خرائط السيرورات

ج/ الخرائط الذهنية .      د/ جميع ما ذكر

4. 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

5. من أولويات المحافظة على المواطنين تجهيز البلاد بمخابر لمراقبة الجودة :

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

ب/ على كل الصادات 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 .

6. 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

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

### **: اللقاء الثاني**

7. الأهداف الذهنية للتعلم الجيد تعتمد على تحقيق الجودة في :

أ/ الإدراك الحسي . ب/ الاستبطان والتفكير .

ج/ التصورات وإيجاد الحلول . **د/ جميع ما ذكر .**

8. جودة تعلم الجودة تعتمد على :

أ/ الاستراتيجية الذهنية للإستيعاب . ب/ الاستراتيجية الذهنية للتأقلم .

ج/ **الاستراتيجية الذهنية للتعلم .** د/ لا شيء مما ذكر .

9. الاستراتيجية الذهنية الجيدة 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 .

10. 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.

11. التنشيط ليست له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم ؟

أ / صح      ب / خطأ

**التصحيح :** التنشيط له أهمية في تحقيق جودة سيرورة التعلم .

12. 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 .

13. خصائص المنتج الثانوية تمثل الصفات المضافة إلى المنتج كجهاز التحكم عن بعد أو الأمان في الاستعمال :

( \*\*\* )

أ / المظهر .      ب/ الأداء .      ج/ المطابقة .      د / الاعتمادية .

14. عرف جوران وجرينا الجودة بأنها :

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 مقاييس 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.

15. عرف فايجنوم الجودة بأنها :

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 مقاييس 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.

16. عرف عمر وصفي عقيلي الجودة بأنها :

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 مقاييس 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.

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

أ / صح ب / خطأ

اللقاء الثالث :

17. عملية فحص المنتج كانت تركز فقط على :

أ/ اكتشاف الأخطاء والقيام بتصحيحها .

ب/ الوقاية من الأخطاء .

ج/ مراقبة الأخطاء .

د/ جميع ما ذكر .

18. تحسين الوضع التنافسي بالمنظمة 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 .

19. انخفاض تكلفة العمل نتيجة عدم وجود اخطاء وتقليل معدلات التالف تعتبر من :

أ/ الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

ب/ السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق سلبيات الجودة الشاملة .

ج/ السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة السيرورات .

د/ جميع ما ذكر .

20. القيام بالأعمال بصورة صحيحة من المرة الأولى يعتبر من :

أ/ الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الأعمال .

ب/ الفوائد التي تجنيها المنظمة من تطبيق إدارة جودة الشاملة .

ج / السلبيات التي تتحملها المنظمة من تطبيق إدارة الجودة الشاملة .

د/ جميع ما ذكر .

21. 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 ؟

أ / صح

ب / خطأ

**التصحيح :** وليس أدل على أهمية إدارة الجودة الشاملة من النجاح الذي حقته الشركات اليابانية على حساب الشركات الأمريكية في الثمانينات من القرن العشرين نتيجة لتطبيقها لمصطلح إدارة الجودة الشاملة .

**22.** بدا مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالظهور في :

أ/ الثمانينات من القرن العشرين .

ب/ السبعينات من القرن العشرين.

د / جميع ما ذكر .

ج/ الستينات من القرن العشرين.

**23.** يتضمن مفهوم إدارة الجودة الشاملة :

أ / جودة المنتج.

ب/ جودة السيرورات والعمليات.

ج/ جودة السيرورات والعمليات بالإضافة إلى جودة المنتج .

د / لا شيء مما ذكر .

**24.** يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على :

أ/ العمل الجماعي.

ب/ تشجيع مشاركة العاملين واندماجهم.

ج/ العملاء ومشاركة الموردين.

د/ جميع ما ذكر .

**25.** الرقابة اللصيقة وتصيد الأخطاء من خصائص :

أ / إدارة الجودة الشاملة.

ب / الإدارة التقليدية.

ج / إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية.

د / لا شيء مما ذكر .

**26.** تركز مرحلة تأكيد الجودة أو ضمان الجودة على توجيه كافة الجهود لاكتشاف الأخطاء :

أ / صح

ب / خطأ

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

**27.** العمل الجماعي وروح الفريق من خصائص :

أ / إدارة الجودة الشاملة .

ب/ الإدارة التقليدية .

ج/ إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية .

د / لا شيء مما ذكر .

**28.** التركيز على المنتج والسيرورات والعمليات من خصائص :

أ / إدارة الجودة الشاملة .

ب/ الإدارة التقليدية .

ج / إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية . د / لا شيء مما ذكر .

#### اللقاء الرابع :

29. تحليل البيانات وإجراء المقارنات البيئية من خصائص :

أ/ إدارة الجودة الشاملة. ب/ الإدارة التقليدية.

ج/ إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية. د/ جميع ما ذكر .

30. التركيز على حفظ الأرباح من خصائص :

أ/ إدارة الجودة الشاملة. ب/ الإدارة التقليدية.

ج/ إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية. د/ جميع ما ذكر .

31. مشاركة الموردين من خصائص :

أ/ إدارة الجودة الشاملة. ب/ الإدارة التقليدية.

ج/ إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية. د/ جميع ما ذكر .

32. الخبرة الواسعة عن طريق سياق العمل من خصائص :

أ/ إدارة الجودة الشاملة. ب/ الإدارة التقليدية.

ج/ إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية. د/ جميع ما ذكر .

33. رائد الجودة هو الرجل :

أ/ الحكيم الجيد المعلم .

ب/ توجهاته ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال والمنظمات في حياته وبعد مماته .

ج/ مداخله ذات الأثر في مجال الجودة وانعكاساتها على الأعمال و المنظمات في حياته وبعد مماته .

د/ جميع ما ذكر

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

أ / صح ب / خطأ

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



35. يصنف رواد الجودة إلى :

أ/ ثلاث مجموعات منذ عقد الأربعينات من القرن العشرين.

ب/ أربع مجموعات منذ عقد الأربعينات من القرن العشرين.

ج/ مجموعات منذ عقد الأربعينات من القرن العشرين.

د/ جميع ما ذكر .

36. أشار ديمنج 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 .

37. 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 .

38. ثلاثية جوران تتكون من:

أ / التخطيط الجيد والرقابة الفعالة على الجودة وإجراء التحسينات المستمرة.

ب / التخطيط الجيد والتنفيذ والتوجيه.

ج / التخطيط الجيد والتنظيم الفعال والتوجيه.

د / جميع ما ذكر .

39. أصدر أرماند فايجينيوم 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 .

40. 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 :

أ / صح

ب / خطأ

**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.

41. 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 .

42. 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 .

43. اعتبر بيترز القيادة المحور الجوهري والمركزي في عملية تحسين الجودة تحت مصطلح جديد تبناه وهو :

أ / القيادة من أجل الإدارة.

ب/ القيادة من أجل الريادة.

ج/ الإدارة من أجل القيادة.

د / جميع ما ذكر .

44. 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 / سلفير بالدريديج.

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

أ / صح

ب / خطأ

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

### اللقاء الخامس :

46. 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 .

47. ارتبط مصطلح الجودة في الإسلام بمفردات ومصطلحات ذات علاقة من أبرزها :

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

48. 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.

49. ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي :

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

50. في عهد الإغريق طلب أبقرات من تلاميذه تأدية يمين القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل خدمة وأفضل منتج يمكن تقديمه :

أ/ صح ب / خطأ

51. العمل الصالح ينبغي أن يكون :

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

52. 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 .

53. إذا كان العمل ناجحاً وغير اخلاقي فإنه يعتبر عملاً :

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

54. الإتقان :

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 .

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

أ/صح      ب/ خطأ

56. يوجب الإسلام على العامل أن يخلص النية في العمل ويتقنه وينصح فيه خشيه من الله تعالى لأنه يراقبه وحتى يكون العمل متقناً من وجهه النظر الإسلامية فينبغي ان يتم على أكمل وجه دون إهمال أو تقصير أو تقريط :

أ/صح      ب/ خطأ

57. الإحسان في العمل هو :

أ/ ذو شق واحد وهو استخدام اقصى درجات المهارة والإتقان فيه .

ب/ ذو شق واحد وهو التوجه بالعمل لله عز وجل .

ج/ ذو شقين الأول استخدام اقصى درجات المهارة والإتقان فيه والثاني التوجه بالعمل لله عز وجل .

د / لا شيء مما ذكر .

58. قال تعالى : {حُرِّمَتْ عَلَيْكُمُ الْمَيْتَةُ وَالْدَّمُ وَلَحْمُ الْخَنزِيرِ وَمَا أُهْلَ لِغَيْرِ اللَّهِ بِهِ وَالْمُنْخَنِقَةُ وَالْمَوْقُوذَةُ وَالْمُتَرَدِّيَةُ وَالنَّطِيحَةُ وَمَا أَكَلَ السَّبُعُ إِلَّا مَا ذَكَّيْتُمْ وَمَا ذُبِحَ عَلَى النُّصُبِ وَأَنْ تَسْتَقْسِمُوا بِالْأَزْ لَامَ ذَلِكُمْ فِسْقٌ الْيَوْمَ يَئِسَ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ دِينِكُمْ فَلَا تَخْشَوْهُمْ وَاخْشَوْنَ الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتِمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِيناً فَمَنِ اضْطُرَّ فِي مَخْمَصَةٍ غَيْرَ مُتَجَانِفٍ لِإِثْمٍ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ } سورة المائدة تدل هذه الآية على :

أ/ الحث على الإحسان في العمل .      ب/ الحث على العمل الصالح .

ج/ التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه .      د/ جميع ما ذكر .

59. وصف سبحانه وتعالى نبيه إبراهيم عليه السلام بقوله : { وَإِبْرَاهِيمَ الَّذِي وَفَّى } تدل هذه الآية على أن اتمام العمل من مظاهر :

أ/ الصفاء .      ب/ الوفاء .      ج/ النقاء .      د/ جميع ما ذكر .

## اللقاء السادس :

60. تتضمن سيرورة 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 .

61. يتوقف نجاح سيرورة 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 .

62. 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 .

63. 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 .

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

أ / صح ب / خطأ

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

65. 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 .

66. 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 .

## 67. 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 .

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 .

## 68. 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 يتم تنفيذه بعد إعداد دقيق ودراسة متأنية لظروف التغيير ومتطلباته وبرامجه ويكون نتيجة جهود واعية من قبل مخططي التغيير .

د/ جميع ما ذكر .

## 69. التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالمهارات:

أ / صح      ب / خطأ

التصحيح : التشويش الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجا عن مشاكل متعلقة بالروية.

## اللقاء السابع :

### 70. أول مرحلة من مراحل إدارة التغيير هي :

أ/ تحديد المشاكل الحقيقية.      ب/ تخطيط برامج التغيير.

ج / تشخيص الوضع الحالي.      د / جميع ما ذكر .

### 71. استراتيجية القوة تستخدم :

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

ب/ المنطق وإقناع منفذي 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 منفذي التغيير وتشجيعهم.

د / جميع ما ذكر .

72. استراتيجية المشاركة تستخدم :

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

ب/ المنطق وإقناع منفذي 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 منفذي التغيير وتشجيعهم.

د / جميع ما ذكر .

73. 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 .

74. يفضل أن تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الإدارة الوسطى أو على الأقل أن تتال الدعم والتأييد منها لأن  
ذلك يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير .

أ / صح ب / خطأ

التصحيح : يفضل أن تدار سيرورة تنفيذ التغيير من قبل الإدارة العليا أو على الأقل أن تتال الدعم والتأييد منها لأن ذلك  
يعتبر من أهم العوامل التي تساهم في تقليل مقاومة التغيير .

### اللقاء الثامن :

75. التباطؤ في العمل بشكل عام يعتبر شكل من أشكال :

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

76. 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 .

77. 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 .

78. حتى تتمكن المنظمة من تحقيق مستوى عالي من الجودة في منتجاتها فإن ذلك قد يتطلب :

أ/ عدم إعادة هندسة السيورورات. ب / عدم عادة تصميم السيورورات بشكل جزئي أو كلي .

ج/ إعادة تصميم السيورورات بشكل جزئي أو كلي وذلك حتى تتسجم السيورورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

د / جميع ما ذكر .

79. يتوقف نجاح سيورورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

أ / صح ب / خطأ

### اللقاء التاسع :

80. 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 .

81. 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 .

82. 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 .

83. 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 .

84. 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 :

أ / صح ب / خطأ

85. يعتبر مبدأ التحسين المستمر من المبادئ :

أ/ الثانوية في إدارة الجودة الشاملة. ب/ الفرعية في إدارة الجودة الشاملة.

ج/ الأساسية في إدارة الجودة الشاملة. د/ جميع ما ذكر .

86. 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 .

87. يمكن اعتبار تشخيص الجودة الشاملة سيرورة لأنه:

أ / متكون من مراحل وعندما تنتهي آخر مرحلة نعيد المرحلة الأولى بالاعتماد على التغذية الراجعة.

ب/ يتطلب مدخلات ووثائق ومقابلات وملاحظات .

ج / يحول المدخلات إلى مخرجات تشخيص كيمي ومالي .

د/ جميع ما ذكر .

88. 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 ومشاركة.

ج / مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف غير مشتركة.

د / جميع ما ذكر .

89. تركز فرق حل المشكلات على :

أ / حل المشكلات التشغيلية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات.

ب / حل المشكلات التكتيكية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات .

ج / حل المشكلات الإستراتيجية ولا يتعلق عملها بالنظم والسياسات والإجراءات .

د / جميع ما ذكر

90. فرق تحسين الجودة تكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين وتغطي السيرورات الإنتاجية والإدارية بكاملها أو نظام التشغيل بكامله :

أ / صح      ب / خطأ

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

### اللقاء العاشر:

91. دليل تشخيص هندسة الجودة الشاملة يحتوي على : ( سؤال مهم جداً )

أ / خمسة مواضيع أساسية.

ب / سنة مواضيع أساسية.

ج / سبعة مواضيع أساسية.

د / جميع ما ذكر .

92. مشاكل الجودة المتعلقة بالأشياء المؤذية والمضرة تدخل في إطار المحور الرئيسي:

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

93. مشاكل الجودة المتعلقة بالقواعد والاجراءات تدخل في إطار المحور الرئيسي:

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

94. مشاكل الجودة المتعلقة باحترام الآجال تدخل في إطار المحور الرئيسي:

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

95. الجمل 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 :

أ / صح ب / خطأ

96. 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.

97. العمل يتعطل لما يتغيب الموظف المكلف بإدخال البيانات في الحاسب الآلي" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي :

أ / التدريب المندمج. ب / الاتصال بالتنسيق التشاور. ج / تنظيم العمل. د / جميع ما ذكر .

98. 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 .

99. أعد برنامج العمل بالتشاور مع المسئول عن الانتاج 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 بالتنسيق التشاور. د / جميع ما ذكر .

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

أ / صح ب / خطأ

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

101. شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصا لـ :

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.

102. 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 .

103. 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 .

104. 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 .

105. لا تمكن 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 :

أ / صح      ب / خطأ

التصحيح : تمكن 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.

106. إن نجاح برنامج الجودة الشاملة مرتبط بجودة نظم المعلومات التي تعتمد بالأساس على جداول القيادة الاستراتيجية والتي بدورها تساعد في تحسين جودة:

أ/ إنتاج وإرسال المعلومات.      ب / استقبال وفهم المعلومات.

ج استعمال المعرفة المكتسبة لتصميم القرارات وتنفيذها وتقييمها.      د / جميع ما ذكر .

107. يركز جدول القيادة في إعداده على:

أ/ ثلاثة مبادئ.      ب / اربعة مبادئ.      ج / سبعة مبادئ.      د / جميع ما ذكر .

108. تعتبر عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية :

أ/ طريقة معقدة تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة بالجودة في نفس الوقت بلوغ الأهداف بطريقة منسقة .

ب/ طريقة بسيطة وعملية تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت بلوغ الأهداف بطريقة منسقة .

ج/ طريقة غير جيدة لا تمكن المنظمة من إدارة العديد من المشاكل المتعلقة بالجودة في نفس الوقت بلوغ العديد من الأهداف بطريقة منظمة .

د/ جميع ما ذكر .

109. تقوم عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية بتنظيم العلاقات المهنية بين كل عامل ورئيسه المباشر بهدف الحث على تحسين جودة المنتج على المدى:

أ/ القصير عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين .

ب/ الطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين .

ج/ القصير والطويل عبر الحوار المباشر بين مرتبتين تنظيميتين متتاليتين . د / جميع ما ذكر .

110. 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 .

111. 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:

أ/ صح ب / خطأ

اللقاء الحادي عشر :

112. نموذج سكور يمكن تمن 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.

113. 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.

114. 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.

115. 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.

116. الباث في التحليل الذاتي للوقت:

أ/ الشخص غير المتسبب في الفعل الملموس .

ب/ الشخص المتسبب في الفعل الملموس .

ج/ الشخص غير المتسبب في الفعل غير الملموس .

د / جميع ما ذكر.

117. جدول مشروع الجودة تقوم بإعداده فرق عمل غير متنوعة التي تعتمد عليه في تقييم برنامج الجودة:

أ / صح

ب / خطأ

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

118. المؤشر في جدول القيادة يكون:

أ/ كفي.

ب / كمي.

ج/ مالي.

د/ جميع ما ذكر.

119. تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون :

أ/ يومي وأسبوعي.

ب/ شهري وكل 3 أشهر.

ج/ يومي وأسبوعي وشهري وكل 3 أشهر وكل 6 أشهر.

د/ لا شيء مما ذكر.

120. 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.

121. يتم تنفيذ مشروع الجودة على :

أ/ مرحلتين. ب/ ثلاثة مراحل. ج / أربعة مراحل. د/ جميع ما ذكر .

122. 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

التصحيح : : تطور.

123. 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 .

124. 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.

125. 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 .

126. 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 .

127. 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 .

**اللقاء الثاني عشر :**

128. 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.

129. ذكر جون اوكلاند :

أ/ سبعة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة .

ب/ تسعة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة .

ج/ عشرة مرتكزات يجب تنفيذها حتى تعتبر الإدارة ملتزمة تجاه الجودة .

د/ جميع ما ذكر .

130. 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.

ج/ إقصاء الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح. د/ جميع ما ذكر.

131. جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر :

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

132. 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 .

133. الإدارة العليا يجب أن تعلن أنها جادة في موضوع تطبيق إدارة الجودة الشاملة وكذلك أن تمار بشكل فعال هذا التوجه ولي المطلوب هو حمل الشعارات فقط بل يجب الممارسة الفعلية وتطبيق هذه الشعارات:

أ / صح ب / خطأ



134. 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 .

135. 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 .

136. تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير :

- أ/ السيرورات داخل المنظمة.  
ب/ السيرورات خارج المنظمة. ج/ البيئة الخارجية. د / لا شيء مما ذكر .  
137. 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 .

138. 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 :

أ / صح ب / خطأ

التصحيح: تتطلب

139. 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 .

140. الإدارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تنشأ :

أ/ استياء كبيراً لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها.

ب/ الاهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها .

ج/ الاهتمام الكبير لدى العاملين في أعمالهم ووظائفهم بحيث لا يشعرون وكأنهم يمتلكون المنظمة التي يعملون فيها.  
د/ جميع ما ذكر .

141. للتمكين دور أساسي في تطبيق منهجية إدارة الجودة الشاملة ويقول دافيد ستفين إن التمكين مهم لأن على الموظفين أن يكونوا :

أ/ غير جاهزين لأجل أجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ب / جاهزين لأجل أجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

ج/ جاهزين لإفشال أجراء التغييرات المطلوبة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

د / جميع ما ذكر .

142. 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 .

143. كثير من مرتكزات إدارة الجودة الشاملة تقوم على :

أ/ الاتصالات الفعاله . ب/ الاتصالات المبتكرة .

ج/ الاتصالات الموضوعية . د/ لا شيء مما ذكر .

144. 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 :

أ / صح ب / خطأ

التصحيح : يوجد علاقة.

145. العضوية في منظمة الأيزو كالاتي :

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

146. 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 .

147. 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 .

148. ضمن مفهوم النظام فإن السيوررات يجب أن تتمتع :

أ/ بدرجة عالية من التجان والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجان وثبات عالية أيضا.

ب/ بدرجة متوسطة من التجان والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجان وثبات عالية أيضا.

ج/ بدرجة منخفضة من التجان والثبات مما لا يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجة تجان وثبات عالية أيضا.

د / جميع ما ذكر .

149. يتراوح عمل الأيزو من إعداد مواصفات للنشاطات التقليدية مثل الزراعة والبناء إلى الهندسة الميكانيكية إلى الأجهزة الطبية إلى تطوير نظم المعلومات وغيرها:

أ/ صح ب / خطأ

اللقاء الثالث عشر :

150. 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 .

151. الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو هي :

أ / خمسة. ب/ ستة. ج/ سبعة. د/ جميع ما ذكر.

152. 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 فإما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها. د/ جميع ما ذكر.

153. 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.

154. 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 :

أ/ صح ب/ خطأ

ملاحظة : هذه امثله على اعادة صياغ السؤال السؤال يصبح اجابه والاجابه تصبح سؤال وهو يعتمد على فهم الطالب للمقرر وهو طريقه في الاختبار فيجب التركيز على ما سبق :

155. مراحل الحصول على شهادة الأيزو :

أ/ مرحلة الاستعداد والتسجيل . ب/ مرحلة الحصول على الشهادة .

ج/ مرحلة مابعد الحصول على الشهادة . د/ جميع ما ذكر .

156. مرحلة الاستعداد والتسجيل هي :

أ/ من مراحل الحصول على شهادة الأيزو . ب/ إعداد المواصفات من منظمة الأيزو .

ج/ تحديث المواصفات من منظمة الأيزو . د/ لاشيء مما ذكر .

157. أن الجودة ليست اختيار وإنما هي قضية حياة أو موت هذا الكلام صحيح في :

أ/ العصر الحديث فقط . ب/ منذ العصور القديمة .

ج/ منذ ظهور أول نظرية علمية في الجودة . د/ لاشيء مما ذكر .

158. منذ عصور قديمة اعتبرت الجودة :

أ/ اختيار غير سليم . ب/ اختيار سليم . ج/ ليست اختياراً وإنما هي قضية حياة أو موت . د/ جميع ما ذكر .

159. تتكون السيرورة في إدارة الجودة الشاملة من :

أ/ نشاطات ومهمات وحركات . ب/ مهمات وحركات .

ج/ عمليات ونشاطات ومهمات وحركات تمكن من تحويل المدخلات إلى مخرجات . د/ لاشيء مما ذكر .

160. يمكن تعريف السيرورة من انها عمليات ونشاطات ومهمات وحركات تمكن من تحويل المدخلات إلى :

أ/ وظائف . ب/ منظمات . ج/ مخرجات . د / لاشيء مما ذكر .

اسئلة بخصوص رواد الجودة : المحاضرات المرئية (6-7-8)

تاريخ ولادة العالم ووفاته ليست مهمة .

تواريخ الاصدارات مهمة مثل اصدار الايزو

161. رواد الجودة الذين ينتمون للولايات المتحدة الامريكية والذين اشاعوا ونقلوا فلسفة وتطبيقات الجودة لليابان في عقد الخمسينات من القرن الماضي منهم :

أ/ المجموعة الأولى . ب/ المجموعة الثانية . ج/ المجموعة الثالثة . د/ جميع ما ذكر .

162. نظرية جينشي تاجوشي تسمى :

أ/ دالة الربح . ب/ دالة الخسارة . ج/ دالة الخسارة و الربح . د / لاشيء مما ذكر .

163. شيجيو شينجو يعرف باسم عبقرى الهندسة وذلك من خلال تطويره لنظام الإنتاج :

أ / الجيد . ب / المتميز . ج / اللحظي . د / جميع ما ذكر .

164. ساهم شينجو مساهمة رئيسية في تقديم مفهوم وتطبيقات ضبط الجودة الصفري من خلال تطبيق نظام معالجة الأخطاء ( بوكا - بوكي ) أو ما يصطلح عليه التثبيت المؤقت للأخطاء .

أ / صح ب / خطأ

165. لخص أو كلاند فلسفته في أن :

أ/ الجودة تبدأ عند مستوى في المؤسسة القمة بالمؤسسة وأن الإدارة الجيدة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها عند اتخاذ القرارات التطويرية .

ب/ الجودة تبدأ عند المستويات الوسطى في المؤسسة وأن الإدارة الجيدة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها عند اتخاذ القرارات التطويرية .

ج/ الجودة تبدأ عند المستويات السفلى في المؤسسة وأن الإدارة الجيدة هي التي تضع رغبات المستهلك نصب عينها عند اتخاذ القرارات التطويرية .

د/ لاشيء مما ذكر .

166. تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة مجموعة من المراحل :

أ/ التخطيط وتنفيذ المتغيرات وإجراء الفحص والاختبار .

ب/ مراقبة تأثير التغيرات الناتجة عن التنفيذ .

ج/ الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل .

د/ جميع ما ذكر .

167. تميز رونالد فيشر في :

أ/ إدارة الجودة الشاملة . ب/ أساليب الجودة الإحصائية . ج/ إدارة التميز . د / جميع ما ذكر .

168. يعتبر ماساكي إيماي الأب الروحي لمفهوم " حمبا كايزن " والذي يتضمن تحسين السيرورات التي تحقق القيمة المضافة لمفهوم التحسين المرن ؟

أ / صح ب / خطأ

بعض الجداول التي تسبب اشكاليه عند الطلاب ( شبكة التحليل الذاتي للوقت - المخططات الاستراتيجية للجودة - المخطط التنفيذي للجودة - شبكة الكفاءات )

سؤال في (شبكة التحليل الذاتي للوقت )

169. لا تمكن شبكة التحليل الذاتي من الوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك لا توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت في المنظمة كاف ام لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة .

أ / صح ب / خطأ

التصحيح : تمكن شبكة التحليل الذاتي من الوقت من الفهم العميق لإدارة الوقت وبذلك توفر معلومات مهمة لمعرفة هل الوقت في المنظمة كاف ام لا لتصميم وتنفيذ وتقييم برامج الجودة الشاملة .

سؤال في ( المخططات الاستراتيجية للجودة )

170. الاهداف الاستراتيجية في المخطط الاستراتيجي للجودة الشاملة يمكن تجزئتها إلى أهداف :

أ/ تنفيذية . ب / تكتيكية . ج / تنفيذية و تكتيكية . د / لا شيء مما ذكر .

سؤال في ( المخطط التنفيذي لإدارة الجودة الشاملة )

171. لكي يقع ترجمة ثقافة الجودة الشاملة إلى مخططات تنفيذية للجودة الشاملة نختار القيم والمبادئ التي توجه اختياراتنا للأهداف والتي ستكون محركاً لـ :

أ/ تنفيذها . ب/ تقييمها . ج / تنفيذها وتقييمها د/ لا شيء مما ذكر .

تم كتابه اسئلة اللقاءات الحيه + إضافة الاسئلة المكتوبة للفصل الدراسي الثاني 1437 هـ  
للاخت / آمنه القبي

تم بحمد الله وتوفيقه .. اسأل الله العظيم لي ولكم التوفيق والنجاح