

إختبار مادة إدارة الجودة في الأجهزة الحكومية PAD421

س ١: إختار الإجابة الصحيحة:

١. عندما توقع مقاومة عنيفة للتغيير المزمع إجراؤه فإن التغيير يجب أن يكون:

أ- جزئياً.	ب- سريعاً.	ج- بطيئاً.
------------	------------	------------

٢. في أي مرحلة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبدأ فيها عمليات تدريب العاملين في المنظمة وبدعم من إدارة الجودة الشاملة:

أ- مرحلة الإعداد.	ب- مرحلة التخطيط.	ج- مرحلة التنفيذ.
-------------------	-------------------	-------------------

٣. الإستراتيجية التي تسعى المنظمة من خلالها إلى التفرد بخصائص معينة في المنتج تكون لها قيمة عالية بالنسبة للعميل هي إستراتيجية:

أ- قيادة التكلفة.	ب- التمييز.	ج- التركيز.
-------------------	-------------	-------------

٤. أي من مجموعات فرق العمل التي تتخذ القرار ثم تقوم بتنفيذه:

أ- فرق تحسين الجودة و فرق حلقات الجودة.
ب- فرق حل المشكلات و فرق العمل المسيرة ذاتياً.
ج- فرق حل المشكلات و فرق حلقات الجودة.
د- فرق العمل المسيرة ذاتياً و فرق تحسين الجودة.

٥. أي من متطلبات المنتج التي إذا لم يتم الوفاء بها فإن العميل يشعر بعدم الرضا:

أ- المتطلبات الأساسية.	ب- متطلبات الأداء.	ج- المتطلبات الجذابة.
------------------------	--------------------	-----------------------

٦. في أي مستوى من مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة يكون أسلوب الإدارة وقراراتها رد فعل لما يجري:

أ- مستخدمو الأدوات.	ب- منفذو التحسينات.	ج- رابحو الجوائز.
---------------------	---------------------	-------------------

٧. أسلوب الإدارة الأكثر ملائمة في ظل نظام الجودة هو:

أ- الإدارة الجماعية.	ب- الإدارة الاجتماعية.	ج- الإدارة المتوازنة.	د- الإدارة المتساهلة.
----------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------

٨. الإستراتيجيات الأكثر تفصيلاً والتي تتبناها المنظمة في سبيل الوصول إلى أهدافها هي:

أ- إستراتيجيات المنظمة.	ب- إستراتيجيات وحدات الأعمال.	ج- إستراتيجيات الوظيفة.
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

٩. أي من مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة تكون دائرة الجودة غير فعالة وليس لها تأثير على سير الأمور:

أ- مستوى المترددون.	ب- مستوى غير الملتزمون.	ج- مستوى مستخدمو الأدوات.
---------------------	-------------------------	---------------------------

١٠. أي من أنواع متطلبات المنتج إن وجدت في المنتج فأنها لن تزيد في مستوى رضا العميل:

أ- المتطلبات الأساسية.	ب- متطلبات الأداء.	ج- متطلبات الجاذبية.
------------------------	--------------------	----------------------

١١. الإستراتيجية الأكثر فعالية في التخفيف من مقاومة التغيير:

أ- القوة.	ب- الإقناع.	ج- المشاركة.
-----------	-------------	--------------

١٢. في أي مرحلة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتم وضع أسس قياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء وإجراء القياسات الأولية في هذا المجال:

أ- مرحلة الإعداد.	ب- مرحلة التخطيط.	ج- مرحلة التنفيذ.
-------------------	-------------------	-------------------

١٣. في حالة الخوف من استفحال مشكلة كبيرة تؤثر على مستقبل المنظمة فأن التغيير يكون:

أ- بطيئاً.	ب- سريعاً.	ج- جزئياً.	د- شاملاً.
------------	------------	------------	------------

١٤. أي من إستراتيجيات المنظمة التي تركز على إحتياجات العميل متوسط الدخل ولا تهتم بإحتياجات الفئات الأخرى من العملاء:

أ- إستراتيجية التركيز.	ب- إستراتيجية قيادة التكلفة.	ج- إستراتيجية التميز.
------------------------	------------------------------	-----------------------

١٥. أي من أنماط القيادة التي يكون فيها إهتمام القائد بالعمل عاليًا بينما إهتمامه بالعامل قليلًا:

أ- القيادة المتسلطة.	ب- القيادة المعتدلة.	ج- القيادة الاجتماعية.
----------------------	----------------------	------------------------

س ٢: ضع علامة ✓ أو X أمام كل عبارة بعد قراءة العبارة قراءة متأنية:

١٦. إدارة الجودة الشاملة تتطلب المشاركة دون الاندماج من كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف وإتخاذ القرارات، وحل مشاكل الجودة.

١٧. هناك علاقة عكسية بين تغير دخل الفرد وبين تغير حاجاته ودوافعه.

١٨. إن "عملية فحص" المنتج أو الرقابة على تقديم الخدمة كانت تركز على منع وقوع الأخطاء من الأساس.

١٩. يعتبر الخطأ فرصة للتطوير والتحسين في ظل الجودة الشاملة.

٢٠. لا تتشابه المنظمات التي تعمل في نفس المجال في كافة أبعاد الثقافة التنظيمية.

٢١. الهيكل التنظيمي ذو المستويات الإدارية الكثيرة يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٢٢. التركيز على إعادة الهندسة "الهندرة" يكون على العمليات وليس على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة.
٢٣. هناك تنظيم مثالي لإدارة الجودة الشاملة تستطيع أي منظمة تطبيقه للوصول إلى الجودة المطلوبة.
٢٤. أحياناً قد يكون المنتج ذو السعر الأقل أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأعلى.
٢٥. وجود شكاوى من بعض العملاء يعني عدم وجود سياسة "التركيز على العميل" في تلك المنظمات.
٢٦. هناك تعريف واحد لمعنى "القيادة" متفق عليه من جميع علماء الإدارة.
٢٧. يستخدم المدير سلطته الرسمية في التأثير على المرؤوسين لتنفيذ التعليمات والأوامر الصادرة إليهم لتحقيق أهداف المنظمة.
٢٨. أن توفر القيادة دون الإدارة يؤدي إلى تدني الأداء والإنتاجية.
٢٩. أن توفر الصفات القيادية في الأشخاص شاعلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة ليس ضرورياً.
٣٠. أن نمط القيادة الأكثر إنتاجية هو الذي يكون إهتمامه بالعمل عالياً جداً دون غيره.
٣١. هناك علاقة طردية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله.
٣٢. تقل المهارات الإتصالية كلما ترقى الفرد إلى مستويات إدارية أعلى.
٣٣. تختلف الإدارة الإستراتيجية عن التخطيط الإستراتيجي من حيث التعريف والهدف.
٣٤. ترتفع درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة التنفيذية (التشغيلية).
٣٥. تركز الإدارة التنفيذية (التشغيلية) على النتائج الحالية دون المستقبلية.
٣٦. تؤكد منهجية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة أن الرؤيا القيادية تنبعث من ذهن قائد واحد دون مشاركة الآخرين.
٣٧. رسالة المنظمة يجب أن تستمر وتبقى على وضعها حتى لو تغيرت أهداف وأغراض المنظمة.
٣٨. تعتبر إستراتيجية الجودة جزءاً من إستراتيجية المنظمة.
٣٩. الدوافع هي مؤثرات خارجية تدفع الفرد على نهج سلوك معين.
٤٠. يعتبر إندماج العاملين هدفاً بحد ذاته تسعى المنظمة لتحفيز العاملين لرفع روحهم المعنوية.
٤١. تعتبر الجودة العامل المهم في إختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة.
٤٢. هناك علاقة طردية بين درجة إندماج العاملين في الإدارة وبين مستوى الرضا الوظيفي.
٤٣. للحكم على كفاءة الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل بغض النظر عن التكلفة.
٤٤. تكاليف الفشل الداخلية تعني بإكتشاف العيوب بعد وصول المنتج إلى العميل.
٤٥. تفقد المنظمة جزءاً من مصداقيتها وسمعتها بين العملاء بالرغم من إستبدالها للمنتج المعيب وإصلاحه وإرجاعه للعميل.
٤٦. تتخفض تكاليف الفشل الداخلية والخارجية بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٤٧. يركز المدخل الحديث في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية.
٤٨. الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيف التكلفة وتحقيق الأرباح.
٤٩. تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى إنخفاض إجمالي التكاليف.
٥٠. التحسين عملية مستمرة تقتصر على المخرجات (المنتج أو الخدمة).
٥١. تعتبر المشاكل معوقاً من معوقات التحسين المستمرة ونقطة ضعف للإدارة.
٥٢. التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة مع بذل جهد أكبر لتطوير الأداء.
٥٣. لا توجد علاقة بين التدريب والإستقرار الوظيفي بالنسبة للموظف.
٥٤. يعتبر النمط القيادي الأوتوقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٥٥. حصول المنظمة على شهادة الجودة (ISO9000) لا يعني أنها حصلت على شهادة إدارة الجودة الشاملة.
٥٦. تتركز جهود تحسين الجودة على جميع أنشطة المنظمة بلا إستثناء.
٥٧. هناك علاقة عكسية بين دخل الفرد وبين تغير حاجاته ودوافعه.
٥٨. في حال كانت فرص إكتشاف الأخطاء أو العيوب عالية فإن على المنظمة القيام بتخفيض الصيانة الوقائية.
٥٩. تعتمد الإدارة الإستراتيجية في أسلوب حل المشكلات على الخبرة السابقة.
٦٠. تعتبر فرق العمل من الوسائل المستخدمة في الاتصالات.
٦١. عملية ضبط الجودة إمتدت لتشمل تصميم السلعة حسب المواصفات المحددة بغض النظر عن الأداء.
٦٢. الطريقة الفعالة في عملية "تأكيد الجودة" في إعتماها على نظام أساسه إيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات.
٦٣. هناك علاقة طردية بين مستوى الجودة وبين زيادة التكلفة.
٦٤. إذا كان التغيير شاملاً فإن نوع التغيير يكون سريعاً.

"الإختبار النهائي لمادة إدارة الجودة ٤٢١" (انتساب)

الجزء الأول: ضع العلامة المناسبة ✓ أو X أمام كل عبارة بعد قراءة العبارة قراءة متأنية:

١. إدارة الجودة الشاملة تتطلب مشاركة وإندماج كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف، وإتخاذ القرارات، وحل مشاكل الجودة والتركيز على العملاء ومشاركة الموردين.
٢. إن "عملية فحص" المنتج أو الرقابة على تقديم الخدمة كانت تركز على إكتشاف الأخطاء والقيام على تصحيحها.
٣. عملية "ضبط الجودة" امتدت لتشمل تصميم السلعة حسب المواصفات المحددة وكذلك الأداء.
٤. الطريقة الفعالة في عملية "تأكيد الجودة" هي إعتادها على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية.
٥. هناك علاقة عكسية بين مستوى الجودة وبين تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح.
٦. إذا كان التغيير جزئياً فإن نوع التغيير يكون سريعاً.
٧. عدم وجود شكاوى من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالٍ من رضا العملاء.
٨. هناك تشابه بين المنظمات التي تنتشابه في إنتاج الخدمة أو السلعة من حيث الثقافة التنظيمية.
٩. الهيكل التنظيمي الأفقي يناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
١٠. التركيز على إعادة الهندسة "الهندرة" يكون على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة وليس على العمليات.
١١. ليس هناك تنظيم نمطي أو تنظيم أمثل لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة.
١٢. في كثير من الأحيان يكون المنتج ذو السعر الأعلى أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأقل.
١٣. تساعد مقاومة التغيير على الكشف عن بعض المشكلات التي قد تنتج عن تنفيذ التغيير.
١٤. للجودة أبعاد كثيرة إلا أن كل منتج أو خدمة لابد أن تتوفر فيه جميع تلك الأبعاد.
١٥. يستخدم القائد سلطته الرسمية دون غيرها في التأثير على المرؤوسين لتنفيذ التعليمات والأوامر الصادرة إليهم لتحقيق أهداف المنظمة.
١٦. لا يوجد فرق بين الإستماع والإنصات.
١٧. إن توفر الصفات القيادية في الأشخاص شاعلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة أمراً ضرورياً.
١٨. إن نمط القيادة الأكثر إنتاجية هو الذي يستطيع تعديل الأسلوب الذي يتبعه بما يتلائم مع الموقف.
١٩. هناك علاقة عكسية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله.
٢٠. نقل المهارات الإتصالية كلما ترقى الفرد إلى مستويات إدارية أعلى.
٢١. يقتصر أعضاء مجلس الجودة على المستوى الإدارة العليا.
٢٢. لا تختلف الإدارة الإستراتيجية عن التخطيط الإستراتيجي.
٢٣. إرتفاع درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة الإستراتيجية.
٢٤. تركز الإدارة الإستراتيجية على النتائج الحالية والمستقبلية.
٢٥. تؤكد منهجية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة أن الرؤيا القيادية تكون بمشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح من موظفين وعملاء وموردين.
٢٦. تتغير رسالة المنظمة بتغير الغرض الذي من أجله وجدت المنظمة.
٢٧. تعتبر إستراتيجية المنظمة جزءاً من إستراتيجية الجودة.
٢٨. الحوافر هي مؤثرات خارجية تدفع الفرد على نهج سلوك معين.
٢٩. يعتبر إندماج العاملين أداة تسعى المنظمة إليه لتحفيز العاملين لرفع روحهم المعنوية.
٣٠. هناك علاقة عكسية بين درجة إندماج العاملين في الإدارة وبين رفع مستوى الرضا الوظيفي والإلتزام وبالتالي زيادة الإنتاجية.
٣١. يعتبر السعر هو العامل الوحيد والمهم في إختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة.
٣٢. لا يوجد تعريف واحد لمعنى "القيادة" متفق عليه من جميع علماء الإدارة.
٣٣. الحكم على كفاءة الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل مع إنخفاض التكلفة الإجمالية هذا المنتج.
٣٤. تكاليف الفشل الخارجية تعني بإكتشاف العيوب بعد وصول المنتج إلى العميل.
٣٥. لا تفقد المنظمة مصداقيتها وسمعتها بين العملاء عندما تقوم بإستبدال للمنتج المعيب أو إصلاحه وإرجاعه إلى العميل.
٣٦. تتخض تكاليف الوقاية وتكاليف التقويم بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٣٧. يركز المدخل التقليدي في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية.

٣٨. قد تفوق التكاليف المستترة للجودة في كثير من الأحيان التكاليف الظاهرة وتزيد عنها.
٣٩. تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة إجمالي التكاليف.
٤٠. التحسين عملية مستمرة وشاملة تتضمن كافة أنشطة وعمليات المنظمة بصفة دائمة.
٤١. تعتبر المشاكل فرصاً للتحسين المستمر.
٤٢. التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة دون بذل أي جهد لتطوير الأداء.
٤٣. هناك علاقة قوية بين التدريب وشعور الموظف بالإستقرار الوظيفي.
٤٤. يعتبر النمط القيادي الديمقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٤٥. لا يوجد فرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9000) وبين إدارة الجودة الشاملة.
٤٦. تتركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات دون غيرها من الدوائر الأخرى.
٤٧. هناك علاقة طردية بين عدد المنظمات المطبقة لإدارة الجودة الشاملة وبين مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة.
٤٨. ليس هناك نقاط تعارض كبيرة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير (IS 9000: 2000).

الجزء الثاني: اختر الإجابة الصحيحة:

٤٩. في أي مرحلة من مراحل مفهوم إدارة الجودة الرئيسية كان التركيز على مفهوم جودة العمليات إلى جودة المنتج:

أ- مرحلة الفحص.	ب- مرحلة ضبط الجودة.	ج- مرحلة تأكيد الجودة.	د- مرحلة إدارة الجودة الشاملة.
-----------------	----------------------	------------------------	--------------------------------

٥٠. يقع الدور الكبير لقيادة الجودة على:

أ- الإدارة العليا.	ب- الإدارة الوسطى.	ج- الإدارة الدنيا.	د- العملاء.
--------------------	--------------------	--------------------	-------------

٥١. يفضل أن تدار عملية تنفيذ التغيير من قبل:

أ- الإدارة العليا.	ب- الإدارة الوسطى.	ج- الإدارة الدنيا.	د- جميع المستويات الإدارية.
--------------------	--------------------	--------------------	-----------------------------

٥٢. أي من أنواع فرق العمل التالية يعمل أعضاؤها بصفة تطوعية:

أ- فرق تحسين الجودة.	ب- فريق حلقات الجودة.	ج- فرق حل المشكلات.	د- فرق العمل المسيرة ذاتياً.
----------------------	-----------------------	---------------------	------------------------------

٥٣. تركز إدارة الجودة الشاملة على:

أ- مشاركة الموظفين.	ب- العميل الخارجي.	ج- العمل الفردي.	د- إندماج الموظفين.
---------------------	--------------------	------------------	---------------------

٥٤. أي من أنواع فرق العمل التالية تعمل بإستقلالية تامة عن الإدارة:

أ- فرق تحسين الجودة.	ب- فرق حلقات الجودة.	ج- فرق حل المشكلات.	د- فرق العمل المسيرة ذاتياً.
----------------------	----------------------	---------------------	------------------------------

٥٥. الإستراتيجيات الموجهة للإهتمام بالظروف الخارجية للمنظمة هي:

أ- الهجومية.	ب- الدفاعية.	ج- الإستقرار.
--------------	--------------	---------------

٥٦. الإستراتيجيات التي تغطي فترة متوسطة تتراوح بين ستة وثلاث سنوات والتي تتبناها المنظمة في سبيل الوصول إلى أهدافها:

أ- إستراتيجيات المنظمة.	ب- إستراتيجيات وحدات الأعمال.	ج- إستراتيجيات الوظيفة.
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

٥٧. الإستراتيجيات التي تتصف بعمومية الصياغة والتي تتبناها المنظمة في سبيل الوصول إلى أهدافها هي:

أ- إستراتيجيات المنظمة.	ب- إستراتيجيات وحدات الأعمال.	ج- إستراتيجيات الوظيفة.
-------------------------	-------------------------------	-------------------------

٥٨. أي من مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة يكون دفع الأجور على أساس الوحدات المنتجة دون النظر إلى مطابقتها للمعايير الموضوعية:

أ- مستوى المترددون.	ب- مستوى غير الملتزمون.	ج- مستوى مستخدمو الأدوات.
---------------------	-------------------------	---------------------------

٥٩. في أي مرحلة من مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة تكون صياغة الرؤيا القيادية، ووضع رسالة المنظمة، ووضع الأهداف بعيد المدى:

أ- مرحلة الإعداد.	ب- مرحلة التخطيط.	ج- مرحلة التنفيذ.
-------------------	-------------------	-------------------

٦٠. تركز الإدارة التقليدية على:

أ- الرقابة الذاتية.	ب- المنتج والعمليات.	ج- رضا العملاء.	د- التحسين وقت الحاجة.
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------

الجزء الأول الأسئلة الموضوعية

ضع العلامة المناسبة ✓ أو ✗ على ورقة الإجابة في القارئ الضوئي بعد قراءة العبارة قراءة متأنية. (٨٠ درجة)

١. قد تفوق التكاليف المستترة للجودة في كثير من الأحيان التكاليف الظاهرة وتزيد عنها.
٢. الطريقة الفعالة في عملية "تأكيد الجودة" هي إتمادها على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية.
٣. هناك علاقة عكسية بين مستوى الجودة وبين إنخفاض التكلفة، فكلما ارتفع مستوى الجودة كلما إنخفضت التكاليف الإجمالية.
٤. هناك علاقة قوية بين التدريب وشعور الموظف بالإستقرار الوظيفي.
٥. وجود شكاوى من بعض العملاء يعني عدم وجود "توجه بالعمل" أو تركيز على العميل في تلك المنظمات.
٦. إذا كان التغيير جزئياً فإنه يكون سريعاً.
٧. ليس هناك تنظيم أمثل لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة يمكن تطبيقه على جميع المنظمات.
٨. دائماً يكون المنتج ذو السعر الأعلى أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأقل.
٩. تساعد "مقاومة التغيير" على الكشف عن بعض المشكلات التي قد تنتج عن تنفيذ التغيير.
١٠. للجودة أبعاد كثيرة إلا أن كل منتج أو خدمة لابد أن تتوفر فيه جميع تلك الأبعاد.
١١. لا يوجد فرق بين الإستماع والإنصات.
١٢. إن توفر الصفات القيادية في الأشخاص شاغلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة أمراً ضرورياً.
١٣. تؤكد منهجية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة أن الرؤيا القيادية تكون بمشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح من موظفين وعملاء وموردين.
١٤. الهيكل التنظيمي ذو المستويات الإدارية الكثيرة يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
١٥. تتغير رسالة المنظمة بتغيير الغرض الذي من أجله وجدت المنظمة.
١٦. إستراتيجية المنظمة أشمل وأهم من إستراتيجية الجودة.
١٧. هناك علاقة عكسية بين درجة إندماج العاملين في الإدارة وبين مستوى رضاهم الوظيفي.
١٨. الحكم على كفاءة الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل بغض النظر عن التكلفة الإجمالية للمنتج.
١٩. تكاليف الفشل الخارجية تعني بإكتشاف العيوب بعد وصول المنتج إلى العميل.
٢٠. تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة إجمالي التكاليف.
٢١. التركيز على إعادة الهندسة "الهندرة" يكون على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة وليس على العمليات.
٢٢. التحسين عملية مستمرة وشاملة تتضمن كافة أنشطة وعمليات المنظمة بصفة دائمة.
٢٣. تعتبر المشاكل معوقاً من معوقات التحسين المستمر ونقطة ضعف للإدارة.
٢٤. تتركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات دون غيرها من الدوائر الأخرى.
٢٥. ليس هناك نقاط تعارض كبيرة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير (ISO 9000).
٢٦. نقل المهارات الإتصالية كلما ترقى الفرد إلى مستويات إدارية أعلى.
٢٧. لا تختلف الإدارة الإستراتيجية عن التخطيط الإستراتيجي.
٢٨. هناك فرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9000) وبين إدارة الجودة الشاملة.
٢٩. هناك علاقة طردية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله، فكلما كان مستواه الإداري عالياً كان إنشغاله بالنواحي الفنية أكثر.
٣٠. نقل درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة الإستراتيجية.
٣١. تركز إدارة الجودة الشاملة على العميل الخارجي دون غيره.
٣٢. إدارة الجودة الشاملة تتطلب مشاركة وإندماج كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف، وإتخاذ القرارات، وحل مشاكل الجودة والتركيز على العملاء ومشاركة الموردين.
٣٣. تتخفف تكاليف الوقاية وتكاليف التقويم بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٣٤. تفقد المنظمة جزءاً من مصداقيتها وسمعتها بين العملاء بالرغم من إستبدالها للمنتج المعيب أو إصلاحه وإرجاعه إلى العميل.
٣٥. يركز المدخل الحديث في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية.
٣٦. التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة مع بذل جهد أكبر لتطوير الأداء.
٣٧. تعتبر "الجودة" العامل المهم في إختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة.

٣٨. الطريقة الفعالة في عملية "تأكيد الجودة" هي إعتادها على نظام أساسه إيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات.
٣٩. تركز الإدارة الإستراتيجية على النتائج المستقبلية دون الحالية.
٤٠. يتعلق هدف فرق حلقات الجودة بمشاكل وظيفية تشغيلية وليس بالنظم والسياسات والإجراءات.

الجزء الثاني الأسئلة الاختيارية

اختر الإجابة الصحيحة من بين الخيارات المذكورة ثم ظللها في الخانة الصحيحة في نموذج الإجابة بعد قراءة العبارة قراءة متأنية. (٢٠ درجة)

٤١. الإستراتيجية الأكثر فعالية في مقاومة التغيير هي:

أ- إستراتيجية المشاركة.	ب- إستراتيجية القوة.	ج- إستراتيجية الإقناع.
-------------------------	----------------------	------------------------

٤٢. المرحلة الرئيسية من مراحل مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تشمل كافة الأنشطة والأساليب الإحصائية التي تتضمن مطابقة المنتج للمواصفات الفنية هي مرحلة:

أ- ضبط الجودة.	ب- الفحص.	ج- إدارة الجودة الشاملة.	د- تأكيد الجودة.
----------------	-----------	--------------------------	------------------

٤٣. أي من متطلبات المنتج التي إذا لم يتم الوفاء بها فإن العميل لن يشعر بعدم الرضا:

أ- المتطلبات الأساسية.	ب- متطلبات الأداء.	ج- المتطلبات الجاذبة.
------------------------	--------------------	-----------------------

٤٤. أي من مجموعات فرق العمل التي تقوم بتقديم إقتراحات وتوصيات دون أن تقوم بالتنفيذ:

أ- فرق تحسين الجودة و فرق حلقات الجودة.
ب- فرق حل المشكلات و فرق العمل المسيرة ذاتيًا.
ج- فرق حل المشكلات و فرق حلقات الجودة.
د- فرق العمل المسيرة ذاتيًا و فرق تحسين الجودة.

نموذج إختبار مادة إدارة الجودة في الأجهزة الحكومية (PAD421) - تصوير gh

الجزء الأول الأسئلة الإختبارية

إختر الإجابة الصحيحة من بين الخيارات المذكورة ثم ظللها في الخانة الصحيحة في نموذج الإجابة بعد قراءة العبارة قراءة متأنية. (٢٠) درجة
١. أي فرق العمل التالية ليس لها موقع في الهيكل التنظيمي للمنظمة:

أ- تحسين الجودة.	ب- حلقات الجودة.	ج- حل المشكلات.
------------------	------------------	-----------------

٢. الإستراتيجيات التي تتصف بعمومية الصياغة والتي تتبناها المنظمة في سبيل الوصول إلى أهدافها هي:

أ- إستراتيجيات المنظمة.	ب- إستراتيجيات وحدات الأعمال.	ج- إستراتيجية الوظيفة.
-------------------------	-------------------------------	------------------------

٣. تركز إدارة الجودة الشاملة على:

أ- مشاركة الموظفين.	ب- العميل الخارجي.	ج- العمل الفردي.	د- إندماج الموظفين.
---------------------	--------------------	------------------	---------------------

٤. المرحلة الرئيسية من مراحل مفهوم إدارة الجودة الشاملة التي تشمل كافة الأنشطة والأساليب الإحصائية التي تتضمن مطابقة المنتج للمواصفات الفنية هي مرحلة:

أ- ضبط الجودة.	ب- الفحص.	ج- إدارة الجودة الشاملة.	د- تأكيد الجودة.
----------------	-----------	--------------------------	------------------

٥. أي من مجموعات فرق العمل التي تقوم بتقديم إقتراحات وتوصيات دون أن تقوم بالتنفيذ:

أ- فرق تحسين الجودة و فرق حلقات الجودة.
ب- فرق حل المشكلات و فرق العمل المسيرة ذاتيًا.
ج- فرق حل المشكلات و فرق حلقات الجودة.
د- فرق العمل المسيرة ذاتيًا و فرق تحسين الجودة.

٦. الإستراتيجية الأكثر فعالية في مقاومة التغيير هي:

أ- إستراتيجية المشاركة.	ب- إستراتيجية القوة.	ج- إستراتيجية الإقناع.
-------------------------	----------------------	------------------------

٧. عندما توقع مقاومة عنيفة للتغيير المزمع إجراؤه فإن التغيير يجب أن يكون:

أ- جزئيًا.	ب- سريعًا.	ج- بطيئًا.
------------	------------	------------

٨. أي من أنواع متطلبات المنتج التي إذا لم يتم الوفاء بها فإن العميل لن يشعر بعدم الرضا:

أ- المتطلبات الأساسية.	ب- متطلبات الأداء.	ج- المتطلبات الجاذبة.
------------------------	--------------------	-----------------------

٩. أي من أنماط القيادة التي يكون فيها إهتمام القائد بالعمل عاليًا بينما إهتمامه بالعامل قليلًا:

أ- القيادة المتسلطة.	ب- القيادة المعتدلة.	ج- القيادة الاجتماعية.
----------------------	----------------------	------------------------

١٠. أي من إستراتيجيات المنظمة التي تركز على إحتياجات العميل متوسط الدخل ولا تهتم بإحتياجات الفئات الأخرى من العملاء:

أ- إستراتيجية التركيز.	ب- إستراتيجية قيادة التكلفة.	ج- إستراتيجية التميز.
------------------------	------------------------------	-----------------------

الجزء الثاني الأسئلة الموضوعية

ضع العلامة المناسبة ✓ أو X على ورقة الإجابة في القارئ الضوئي بعد قراءة العبارة قراءة متأنية. (٨٠) درجة

١١. المكان الأفضل لموقع دائرة الجودة يكون بعيد نسبيًا عن مصدر إتخاذ القرار.

١٢. لقيم المنظمة أثر كبير على إجراء التغييرات المطلوبة في ثقافة المنظمة.

١٣. تضع الإدارة العليا رسالة المنظمة دون مشاركة الأهداف الأخرى في المنظمة.

١٤. على المنظمة القيام بزيادة تكلفة الصيانة الوقائية في حال كانت فرص إكتشاف الأخطاء أو العيوب عالية.

١٥. تكتمل عملية الإتصال عند إستلام الرسالة من قبل المستقبل ولو لم يفهمها.

١٦. حل المشكلات بأسلوب التوقعات والتنبؤ بالمستقبل هو ما تعتمد عليه الإدارة الإستراتيجية.

١٧. تعد التكاليف المخفية الأكبر حجمًا بالنسبة إلى التكاليف الأخرى.

١٨. يتعلق هدف فرق تأكيد الجودة بمشاكل وظيفية تشغيلية وليس بالنظم والسياسات والإجراءات.

١٩. هناك علاقة عسكية بين مستوى تغير مستوى دخل الفرد وبين تغير حاجاته ودوافعه.

٢٠. تركز إدارة الجودة الشاملة على العمل الفردي.

٢١. تعتبر فرق العمل من الوسائل المستخدمة في الإتصالات.
٢٢. للحوافز المادية تأثير أكبر من الحوافز المعنوية بالنسبة للعاملين من ذوي الدخل الدنيا.
٢٣. تركز إدارة الجودة الشاملة على العميل الخارجي دون غيره.
٢٤. إدارة الجودة الشاملة تتطلب مشاركة وإندماج كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف، وإتخاذ القرارات، وحل مشاكل الجودة والتركيز على العملاء ومشاركة الموردین.
٢٥. بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة تتخفص تكاليف الوقاية وتكاليف التقويم.
٢٦. تفقد المنظمة جزءاً من مصداقيتها وسمعتها بين العملاء بالرغم من إستبدالها للمنتج المعيب أو إصلاحه وإرجاعه إلى العميل.
٢٧. التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة مع بذل جهد أكبر لتطوير الأداء.
٢٨. تعتبر "الجودة" العامل المهم في إختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة.
٢٩. الطريقة الفعالة في عملية "تأكيد الجودة" هي إتمادها على نظام أساسه إيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات.
٣٠. في كثير من الأحيان قد تفوق التكاليف المستترة التكاليف الظاهرة وتزيد عنها.
٣١. هناك علاقة قوية بين التدريب وشعور الموظف بالإستقرار الوظيفي.
٣٢. وجود شكواى من بعض العملاء يعني عدم وجود "توجه بالعميل" أو تركيز على العميل في تلك المنظمات.
٣٣. التغيير الجزئي يكون سريعاً.
٣٤. لا يوجد تنظيم أمثل لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة يمكن تطبيقه على جميع المنظمات.
- ٣٥.
- ٣٦.
- ٣٧.
٣٨. معنى الإستماع والإنصات واحد.
٣٩. إن توفر الصفات القيادية في الأشخاص شاغلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة أمراً ضرورياً.
٤٠. تؤكد منهجية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة أن الرؤيا القيادية تكون بمشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح من موظفين وعملاء وموردین.
٤١. الهيكل التنظيمي المخروطي الشكل يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
٤٢. تبقى رسالة المنظمة على حالها ولو تغير الغرض الذي من أجله وجدت المنظمة.
٤٣. إستراتيجية المنظمة أشمل وأعم من إستراتيجية الجودة.
٤٤. هناك علاقة عكسية بين درجة إندماج العاملين في الإدارة وبين مستوى رضاهم الوظيفي.
٤٥. يعتمد الحكام على كفاءة الإدارة على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل بغض النظر عن التكلفة الإجمالية للمنتج.
٤٦. تكاليف الفشل الخارجية تعنى بإكتشاف العيوب بعد وصول المنتج إلى العميل.
٤٧. تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة إجمالي التكاليف.
٤٨. التركيز على إعادة الهندسة "الهندرة" يكون على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة وليس على العمليات.
٤٩. نظام إدارة الجودة (ISO 9000) ونظام إدارة الجودة الشاملة وجهان لعملة واحدة.
٥٠. النمط القيادي الأوتوقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.