

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

MINISTRY OF EDUCATION



لكل المهتمين و المهتمات  
بدروس و مراجع الجامعية

هام

مدونة المناهج السعودية [eduschool40.blog](http://eduschool40.blog)

نموذج (ب)

الاختبار النهائي

إدارة الجودة ADS 401 انتساب

الاسم:

الرقم الجامعي:

فارس  
ابوسولاف

السؤال الأول:

اقرأ السؤال اولاً ثم تمعن في الخيارات الواردة وقرر أي منها الإجابة الصحيحة:

1- إذا كان أداء المنتج اكبر من توقعات العميل فإن العميل سيكون

- أ- غير راضي
- ب- راضي
- ج- مستاء جدا
- د- سعيد

2- إن التكلفة المتعلقة بالكفالة والضمان تعامل على انها تكاليف من هذا النوع

- أ- تكاليف الفشل الداخلية
- ب- تكاليف التقويم
- ج- تكاليف الفشل الخارجية
- د- تكاليف الوقاية

3- عرف الكثير من رواد الجودة ذلك العلم وتطبيقاته ولكن أحدهم قد رفع شعارا هاما وكان هذا الشعار هو "بدون اخطاء" حرصا منه على تقليل الاخطاء في العمل. فمن هو

- أ- ارماند فيقنابام
- ب- فيليب كروسبي
- ج- جوزف جوران
- د- ادواردز ديمينج

3  
ابوسولاف

8- قررت الإدارة العليا بالاتفاق مع مدير الجودة في المنشأة انشاء لجان تتولى حل المشاكل والمعوقات التي تتعلق بالجودة فهنا تسمى تلك اللجان بالتالي

فارس  
ابوسولاف

أ-لجان التوجيه العليا

ب-دوائر الجودة

ج-لجان الفحص والتفتيش النهائي

د-كل ما ذكر سابقا خطأ

9- من النظريات الهامة في القيادة ما يعرف بنظرية الشبكة الإدارية والتي ترى أن المنظمة تهمل العامل بشكل كبير وتهتم بالعمل بشكل كبير عند الرقم

أ-1.9

ب-1.1

ج-9.1

د-5.1

10- أيضا هذا السؤال يتعلق بنظرية الشبكة الإدارية فنستطيع القول أن الرقم 1.1 يمثل أي من الانماط القيادية التالية

أ-الإدارة التسلطية

ب-الإدارة العلمية

ج-الإدارة السلبية

د-الإدارة الاجتماعية

11- إن الخطوة التي تعنى بترتيب الاشياء بشكل منطقي ومقاومة الرغبة في الاحتفاظ بالاشياء القديمة في طريقة كايزن للتحسين والتطوير هي

أ- الترتيب المنهجي

ب- الفرز

ج- الانضباط الذاتي

د- تنظيف مكان العمل

ابو سولاف  
5

فارس  
ابوسولاف

16- نظام التوقيت المطلوب نظام تبنته صناعة اليابان لعدة اسباب منها التالي

- أ-وجود عمالة غير ماهرة
- ب-وجود استثمارات كبيرة
- ج-وجود مساحات صغيرة في المصانع
- د-وجود ادارة تهتم بالعامل بشكل اساسي

17- في حالة ما كان محاسبا ماهرا في شركة ما ولقد كان هذا المحاسب ملما بالعمليات المحاسبية بشكل مهني عالي فتسمى هنا مهارته ب

- أ-المهارة الفنية
- ب-المهارة الأوتوقراطية
- ج-المهارة الفكرية
- د-المهارة الإنسانية

18- فلو كان هذا المحاسب المتمرس لا يستطيع التعامل مع رؤسائه ومرؤوسيه فهنا يمكن القول بأن ذلك المحاسب تنقصه

- أ- المهارات الحيوية
- ب- المهارات الفكرية
- ج- المهارات الإنسانية
- د-المهارات الفنية

19- تحتاج المنشآت أحيانا مايبثت مراعاتها لسلامة البيئة مما يجعلها تطبق هذا النظام

- أ-الآيزو 14000
- ب-نظام الآيزو 9001
- ج-نظام الهاسب
- د-الآيزو 27001

ابوسولاف  
7

فارس  
ابوسولاف

24- إن تكاليف إجراء وتخطيط التدقيق الداخلي لتأكد من تطبيق نظام الجودة بالشكل السليم تعد من

أ- تكاليف الفشل الخارجية

ب- تكاليف التقويم

ج- تكاليف الفشل الداخلية

د- تكاليف الوقاية

25- في نموذج شوارت وديمينج للتحسين المستمر فإن هذه الوظيفة تعني القيام بقياس النتائج وتقييمها

أ- افحص

ب- نفذ

ج- اعمل

د- خطط

السؤال الثاني:

اقرأ العبارات التالية ثم قرر هل تلك العبارة صحيحة بشكل منطقي ام أنها خطأ:

26- يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين.

27- من أبعاد الجودة الاعتمادية التي تعني العمر التشغيلي المتوقع للسلعة حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق.

28- اختلفت تعريفات الجودة من عالم لآخر ومن مدرسة لأخرى وكان منهم من يرى أن الجودة هي ملائمة المنتج للاستعمال ولكن يبقى التعريف الأفضل هو أن الجودة هي التصميم الخالي من العيوب.

29- تتفقان نظرية ديفد ماكليلاند للحاجات ونظرية الحاجات الإنسانية لأبراهام ماسلو في اتفاقهما على الحاجة إلى الانتماء.

30- من الأساليب التي اعتمد عليها اليابانيون هي حلقات الجودة التي نشأت وتطورت في اليابان وكان الأب الروحي لها هو العالم كارو ايشيكاوا.

31- عملية التحسين المستمر يمكن أن ننظر لها على أنها عملية لا يجب أن تكون في صورة دورة كاملة لما في هذا المفهوم من متناقضات.

اسئلة ادارة الجودة

1	.....مقاومة عنيفة للتغيير المزعم إجراؤه فإن التغيير يجب أن يكون: أ- جزئياً. ب- سريعاً. ج- بطيئاً.
2	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.
3	الإستراتيجية التي تسعى المنظمة من خلالها الى التفرد بخصائص معينه في المنتج تكون لها قيمه عاليه بالنسبة للعميل هي إستراتيجية: أ- قيادة التكلفة. ب- التميز. ج- التركيز.
4	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.
5	أي من متطلبات المنتج التي إذا لم يتم الوفاء بها فإن العميل يشعر بعدم الرضا: أ- المتطلبات الأساسية. ب- متطلبات الأداء. ج- متطلبات الجاذبية.
6	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.
7	أسلوب الإدارة الأكثر ملائمة في ظل نظام الجودة هو : أ- الإدارة الجماعية. ب- الإدارة الاجتماعية. ج- الإدارة المتوازنة.
8	الاستراتيجيات الأكثر تفصيلاً والتي تتبناها المنظمة في سبيل الوصول إلى أهدافها هي: أ- استراتيجيات المنظمة. ب- استراتيجيات وحدات الأعمال. ج- استراتيجيات الوظيفة.
9	أي من مستويات تبني إدارة الجودة الشاملة تكون دائرة الجودة غير فعالة وليس لها تأثير على سير الأمور: 1- أ- مستوى المترددون. ب- مستوى غير الملتزمون. ج- مستوى مستخدمو الأدوات.
10	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.

11	الاستراتيجية الأكثر فعالية في التخفيف من مقاومة التغيير: ب- القوة. ب- الإقناع. ج- المشاركة.
12	في أي مرحلة من مراحل تطبيق أداره الجودة الشاملة يتم وضع أسس قياس الرضا الوظيفي ورضا العملاء وإجراء القياسات الأولية في هذا المجال: مرحلة الإعداد. ب- مرحلة التخطيط. ج- مرحلة التنفيذ.
13	في حالة الخوف من استفحال مشكلة كبيره تؤثر على مستقبل المنظمة فأن التغيير يكون: أ- بطيئاً. ب- سريعاً. ج- جزئياً. د- شاملاً.
14	أي من استراتيجيات المنظمة التي تركز على احتياجات العميل متوسط الدخل ولا تهتم باحتياجات الفئات الأخرى من العملاء: أ- استراتيجيه التركيز. ب- استراتيجية قيادة التكلفة. ج- استراتيجية التميز.
15	أي من أنماط القيادة التي يكون فيها اهتمام القائد بالعمل عالياً بينما اهتمام بالعامل قليلاً: أ- القيادة المتسلطة. ب- القيادة المعتدلة. ج- القيادة الاجتماعية.
16	إدارة الجودة الشاملة تتطلب المشاركة دون الاندماج من كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات، وحل مشاكل الجودة.
خطأ	
17	هناك علاقة عكسية بين تغير دخل الفرد وبين تغير حاجاته ودوافعه.
خطأ	
18	أن "عملية فحص" المنتج أو الرقابة على تقديم الخدمة كانت تركز على منع وقوع الأخطاء من الأساس.
خطأ	
19	يعتبر الخطأ فرصه للتطوير والتحسين في ظل الجودة الشاملة.
صح	
20	لا تتشابه المنظمات التي تعمل في نفس المجال في كافة أبعاد الثقافة التنظيمية
صح	
21	الهيكل التنظيمي ذو المستويات الإدارية الكثيرة يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.
خطأ	
22	التركيز على إعادة الهندسة "الهندرة" يكون على العمليات وليس على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة.
صح	
23	هناك تنظيم مثالي لإدارة الجودة الشاملة تستطيع أي منظمة تطبيقه للوصول إلى الجودة المطلوبة.
خطأ	
24	أحياناً قد يكون المنتج ذو السعر الأقل أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأعلى.
صح	
25	وجود شكاوى من بعض العملاء يعني عدم وجود سياسة "التركيز على العميل" في تلك المنظمات
خطأ	
26	هناك تعريف واحد لمعنى "القيادة" متفق عليه من جميع علماء الإدارة.
خطأ	
27	يستخدم المدير سلطته الرسمية في التأثير على المرؤوسين لتنفيذ التعليمات والأوامر الصادرة إليهم لتحقيق أهداف المنظمة.
صح	

28	أن توفر القيادة دون الإدارة يؤدي إلى تدني الأداء والإنتاجية.	صح
29	أن توفر الصفات القيادية في الأشخاص شاغلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة ليس ضرورياً.	خطأ
30	أن نمط القيادة الأكثر إنتاجية هو الذي يكون اهتمامه بالعمل عالياً جداً دون غيره.	خطأ
31	هناك علاقة طردية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله.	خطأ
32	تقل المهارات الاتصالية كلما ترقى الفرد إلى مستويات إدارية أعلى.	خطأ
33	لا تختلف الإدارة الاستراتيجية عن التخطيط الإستراتيجي من حيث التعريف والهدف.	خطأ
34	ترتفع درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة التنفيذية (التشغيلية).	خطأ
35	تركز الإدارة التنفيذية (التشغيلية) على النتائج الحالية دون المستقبلية	صح
36	تؤكد منهجية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة أن الرؤيا القيادية تنبعث من ذهن قائد واحد دون مشاركة الآخرين.	خطأ
37	رسالة المنظمة يجب أن تستمر وتبقى على وضعها حتى لو تغيرت أهداف وأغراض المنظمة.	خطأ
38	تعتبر إستراتيجية الجودة جزءاً من إستراتيجية المنظمة.	صح
39	الدوافع هي مؤثرات خارجية تدفع الفرد على نهج سلوك معين.	خطأ
40	يعتبر اندماج العاملين هدفاً بحد ذاته تسعى المنظمة لتحفيز العاملين لرفع روحهم المعنوية.	خطأ
41	تعتبر الجودة العامل المهم في اختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في ظل تطبيق نظام الجودة الشاملة.	صح
42	هناك علاقة طردية بين درجة اندماج العاملين في الإدارة وبين مستوى الرضا الوظيفي.	صح
43	للحكم على كفاءته الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل بغض النظر عن التكلفة.	خطأ
44	تكاليف الفشل الداخلية تعني باكتشاف العيوب بعد وصول المنتج إلى العميل.	خطأ
45	تفقد المنظمة جزءاً من مصداقيتها وسمعتها بين العملاء بالرغم من استبدالها للمنتج المعيب وإصلاحه وإرجاعه للعميل.	صح
46	تتخفض تكاليف الفشل الداخلية والخارجية بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	صح
47	يركز المدخل الحديث في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية.	صح
48	الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيف التكلفة وتحقيق الأرباح.	صح
49	تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى انخفاض إجمالي التكاليف.	صح
50	التحسين عملية مستمرة تقتصر على المخرجات (المنتج أو الخدمة).	خطأ
51	تعتبر المشاكل معوقاً من معوقات التحسين المستمرة ونقطة ضعف للإدارة.	خطأ
52	التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة مع بذل جهد أكبر لتطوير الأداء.	صح
53	لا توجد علاقة بين التدريب والاستقرار الوظيفي بالنسبة للموظف	خطأ
54	يعتبر النمط القيادي الأوتوقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	خطأ

55	حصول المنظمة على شهادة الجودة (ISO9000) لا يعني أنها حصلت على شهادة إدارة الجودة الشاملة.	صح
56	تتركز جهود تحسين الجودة على جميع أنشطة المنظمة بلا استثناء.	خطأ
57	هناك علاقة عكسية بين دخل الفرد وبين تغير حاجاته ودوافعه.	خطأ
58	في حال كانت فرص اكتشاف الأخطاء أو العيوب عالية فإن على المنظمة القيام بتخفيض الصيانة الوقائية.	خطأ
59	تعتمد الإدارة الإستراتيجية في أسلوب حل المشكلات على الخبرة السابقة	خطأ
60	تعتبر فرق العمل من الوسائل المستخدمة في الاتصالات	صح
61	عملية ضبط الجودة امتدت لتشمل تصميم السلعة حسب المواصفات المحددة بغض النظر عن الأداء.	خطأ
62	الطريقة الفعالة في عملية "تأكيد الجودة" في اعتمادها على نظام أساسه إيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات.	خطأ
63	هناك علاقة طردية بين مستوى الجودة وبين زيادة التكلفة.	خطأ
64	إذا كان التغيير شاملاً فإن نوع التغيير يكون سريعاً.	خطأ



## إدارة الجودة

خطأ	رسالة المنظمة التي يجب أن تستمر وتبقى على وضعها <b>احتلو تغير تاهدافها أو اغراض المنظمة.</b> *تتغير رسالة المنظمة لوتغير تاهدافها وأغراضها.	23
صح	تعتبر إستراتيجية الجودة جزءاً من إستراتيجية المنظمة.	24
خطأ	الدوافع هي مؤثر <b>اتخاذ جية</b> ، فالفرد على أنه يسجل كمعيار. * الدوافع هي مؤثرات داخلية تدفع الفرد على أنه يسجل كمعيار. * الحوافز هي مؤثرات خارجية تدفع الفرد على نهج سلوك معين.	25
خطأ	يعتبر إندماج العاملين <b>هدفاً محدداً</b> التي تسعى المنظمة لتحفيز العاملين لرفع وجاهم المعنوية. * إندماج العاملين ليس هدفاً بل هو أداة لترسيخ مساهمة العاملين في كل النواحي الإدارية في المنظمة من إيجاد أفكار جديدة وحل المشكلات وجهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة.	26
صح	تعتبر (الجودة)، العامل المهم في اختيار المنظمة للمورد الذي يتعامل معه في تطبيق نظام الجودة الشاملة.	27
صح	هنا علاقة طردية بين درجة إندماج العاملين في الإدارة وبين مستوى الرضا الوظيفي.	28
خطأ	للحصول على كفاءة الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل <b>بعض النظر عن التكلفة.</b> * إن تصنيع أي منتج جيد يحصل على رضا العميل ليس كافياً للحكم على كفاءة الإدارة. بل يجب الأخذ بعين الاعتبار موضوع تكلفة هذا المنتج.	29
خطأ	تكاليف الفشل الداخلية تعني اكتشاف العيوب <b>بعد</b> وصول المنتج للعميل. * تكاليف الفشل الداخلية تعني اكتشاف العيوب قبل وصول المنتج للعميل. * تكاليف الفشل الخارجية تعني اكتشاف العيوب <b>بعد</b> وصول المنتج للعميل.	30
صح	تفقد المنظمة جزءاً من مصداقيتها وسعتها بين العملاء بالرغم من استبدالها بالمنتج المعيب إصلاحها أو راجعها للعميل.	31
صح	تخفيض تكاليف الفشل الداخلية والخارجية بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	32
صح	يركز المدخل الحديث في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية.	33
صح	الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة وتحقيق الأرباح.	34
صح	تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى انخفاض التكاليف. * إن مجموع تكاليف الجودة بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة يكون أقل من مجموع تكاليف الجودة قبل تطبيقها.	35
خطأ	التحسين عملية مستمرة <b>تقتصر</b> على المخرجات (المنتجات أو الخدمات) * إن التحسين المستمر عملية شاملة تتضمن كافة أنشطة المنظمة سواء المدخلات أو عمليات التحويل أو المخرجات وحتى إنتقال المخرجات أو المنتجات إلى العميل.	36
خطأ	تعتبر المشاكل <b>قائمة</b> من عواقب التحسين المستمر ونقطة ضعف لإدارة. تعتبر المشاكل فرصاً للتحسين ولا تعتبر شيئاً سيئاً أو معوقاً من معوقات التحسين.	37
صح	التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة مع بذل جهد أكبر لتطوير الأداء. * التحسين المستمر يعني عدم الاكتفاء بأداء الوظيفة بطريقة جيدة ولكن بذل جهد أكبر لتحسين الأداء.	38
خطأ	<b>لا توجد</b> علاقة بين التدريب والاستقرار الوظيفي بالنسبة للموظف. * توجد علاقة بين التدريب والاستقرار الوظيفي بالنسبة للموظف.	39
خطأ	يعتبر النمط القيادي <b>الار توراتي</b> هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. * يعتبر النمط الديمقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهو الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف وإتخاذ القرار والتوسع في تفويض الصلاحيات. * أما النمط القيادي الدكتاتوري أو الأتوراتي يعتمد على الاتصال من أعلى إلى أسفل فقط وعلى فرض الأوامر والتعليمات وهو لا يناسب تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	40

## إدارة الجودة

صح	41	حصول المنظمة على شهادة الجودة ( ISO9000 ) لا يعني أنها حصلت على شهادة إدارة الجودة الشاملة.
خطأ	42	تتركز جهود تحسين الجودة على جميع أنشطة المنظمة بلا استثناء. *تتركز جهود تحسين الجودة على (دوائر التصنيع والعمليات) فقط مع بقاء الدوائر الأخرى مستمرة في أعمالها بدون وجود جهود للتحسينات.
صح	43	في حال اكتشاف صابكتشاف الأخطاء أو العيوب العالية فإتبعها المنظمة القيام بخفض الصيانة الوقائية.
خطأ	44	تعتمد الإدارة الإستراتيجية في أسلوب حل المشكلات لتعلم الخبرة السابقة. *تعتمد الإدارة الإستراتيجية في أسلوب حل المشكلات بالبحث عن حلول متكررة وتوقعات وتنبؤات بالمستقبل. *تعتمد الإدارة التنفيذية ( التشغيلية ) في أسلوب حل المشكلات لتعلم الخبرة السابقة.
صح	45	تعتبر فرق العمل من الوسائل المستخدمة في الاتصالات. *تعتبر فرق العمل وحلقات الجودة من الوسائل المستخدمة في الاتصالات .
خطأ	46	عملية ضبط الجودة امتدت لتشمل تصميم السلعة حسب المواصفات المحددة بغض النظر عن الأداء. * عملية ضبط الجودة امتدت لتشمل تصميم السلعة حسب المواصفات المحددة وكذلك الأداء.
خطأ	47	الطريقة الفعالة في عملية " تأكيد الجودة " اعتمادها على نظام أساسها إيجاد حل للمشكلة عدم مطابقة المواصفات. * إيجاد حل لمشكلة عدم مطابقة المواصفات ليست طريقة فعالة ، حيث الأفضل من ذلك منع وقوع المشكلة أصلا والقضاء على أسبابها منذ البداية .
خطأ	48	هناك علاقة طردية بين مستوى الجودة وبين زيادة التكلفة. *الجودة الأعلى تؤدي إلى تخفيض التكلفة . *كلما أرتفع مستوى الجودة قلت التكلفة .
خطأ	49	إذا كان التغيير شاملا فإتغير نوع التغيير يكون سريعا. * إذا كان التغيير شاملا فإتغير نوع التغيير يكون بطيئا .
صح	51	إدارة الجودة الشاملة تتطلب مشاركة وإندماج كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف، وإتخاذ القرارا ، وحل مشاكل الجودة والتركيز على العملاء ومشاركة الموردين.
صح	52	إن " عملية فحص " المنتج أو الرقابة على تقديم الخدمة كانت تركز على إكتشاف الأخطاء والقيام على تصحيحها.
صح	53	عملية " ضبط الجودة " امتدت لتشمل تصميم السلعة حسب المواصفات المحددة وكذلك الأداء.
صح	54	الطريقة الفعالة في عملية " تأكيد الجودة " هي اعتمادها على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية.
خطأ	55	هناك علاقة عكسية بين مستوى الجودة وبين تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح. *هناك علاقة عكسية بين مستوى الجودة وبين تخفيض التكلفة . *هناك علاقة طردية بين مستوى الجودة وبين زيادة الأرباح.
صح	56	إذا كان التغيير جزئيا فإتغير نوع التغيير يكون سريعا.
صح	57	عدم وجود شكاوى من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالٍ من رضا العملاء.
خطأ	58	هناك تشابه بين المنظمات التي تتشابه في إنتاج الخدمة أو السلعة من حيث الثقافة التنظيمية. * لا تتشابه المنظمات التي تعمل في نفس المجال في كافة أبعاد الثقافة التنظيمية.

## إدارة الجودة

صح	الهيكل التنظيمي الأفقي يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	60
خطأ	التركيز على إعادة الهندسة " الهندرة " يكون على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة وليس على العمليات. * التركيز على إعادة الهندسة " الهندرة " يكون على العمليات وليس على الدوائر والأقسام الإدارية في المنظمة.	61
صح	ليس هناك تنظيم نمطياً وتنظيماً مثل إدارة الجودة الشاملة في المنظمة.	62
خطأ	في كثير من الأحيان يكون المنتج ذو السعر الأعلى أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأقل. * أحياناً قد يكون المنتج ذو السعر الأقل أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأعلى.	63
صح	تساعد مقاومة التغيير على الكشف عن بعض المشكلات التي قد تنتج عن تنفيذ التغيير.	64
خطأ	للجودة أبعاد كثيرة إلا أن كل منتج أو خدمة لابد أن تتوفر فيه جميع تلك الأبعاد. * للجودة أبعاد كثيرة إلا أن كل منتج أو خدمة من الممكن أن تتوفر فيه بعض تلك الأبعاد.	65
خطأ	يستخدم القائد سلطته الرسمية دون غيرها في التأثير على المرؤوسين لتنفيذ التعليمات والأوامر الصادرة إليهم لتحقيق أهداف المنظمة. * يستخدم المدير سلطته الرسمية في التأثير على المرؤوسين لتنفيذ التعليمات والأوامر الصادرة إليهم لتحقيق أهداف المنظمة. * يستخدم القائد كل ماله للتأثير في المرؤوسين حتى يودوا أعمالهم برغبة وإقتناع سعياً وراء تحقيق أهداف المنظمة.	67
خطأ	لا يوجد فرق بين الإستماع والإنصات. * هناك فرق بين الإستماع والإنصات بحيث أن الإستماع يكون بدون تفرغ ولا تركيز والإنصات بتفرغ وتركيز.	68
صح	إن توفر الصفات القيادية في الأشخاص شاعلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة امرًا ضروريًا.	69
صح	إن نمط القيادة الأكثر إنتاجية هو الذي يستطيع تعديل الأسلوب الذي يتبعه بما يتلائم مع الموقف.	70
صح	هناك علاقة عكسية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله.	71
خطأ	تقل المهارات الإتصالية كلما ترقى الفرد إلى مستويات إدارية أعلى. * تزداد المهارات الإتصالية كلما ترقى الفرد إلى مستويات إدارية أعلى.	72
صح	يقتصر أعضاء مجلس الجودة على مستوى الإدارة العليا.	73
خطأ	لا تختلف الإدارة الإستراتيجية عن التخطيط الإستراتيجي. * تختلف الإدارة الإستراتيجية عن التخطيط الإستراتيجي حيث أن الهدف.	74
صح	ارتفاع درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة الاستراتيجية.	75
خطأ	تركز الإدارة الإستراتيجية على النتائج الحالية والمستقبلية. * تركز الإدارة الإستراتيجية على النتائج المستقبلية فقط.	76
صح	تؤكد منهجية إدارة الجودة الشاملة على ضرورة أن الرؤيا القيادية تكون بمشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح من موظفين وعملاء وموردين.	78
صح	تتغير رسالة المنظمة بتغير الغرض الذي من أجله وجدت المنظمة.	79

## إدارة الجودة

خطأ	تعتبر استراتيجية المنظمة جزءاً من إستراتيجية الجودة. *تعتبر إستراتيجية الجودة جزءاً من استراتيجية المنظمة.	80
صح	الحوافز هي مؤثرات خارجية تدفع الفرد على نهج سلوك معين.	81
صح	يعتبر اندماج العاملين أداة لتسع المنظمة اليه لتحفيز العاملين لرفع روحهم المعنوية.	82
خطأ	هناك علاقة عكسية بين درجة اندماج العاملين في الإدارة وبين رفعة مستوى الرضا الوظيفي والالتزام وبالتالي زيادة الإنتاجية. * هناك علاقة طردية بين درجة اندماج العاملين في الإدارة وبين رفعة مستوى الرضا الوظيفي والالتزام وبالتالي زيادة الإنتاجية.	83
خطأ	يعتبر السعر هو العامل الوحيد والمهم في اختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في تطبيق نظام الجودة الشاملة. *السعر هو أحد أهم العوامل المهمة والمؤثرة في اختيار المنظمة للمورد الذي تتعامل معه في تطبيق نظام الجودة الشاملة.	84
صح	لا يوجد تعريف واحد لمعنى " القيادة " متفق عليهم جميع علماء الإدارة.	85
صح	الحكم على كفاءة الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد الحصول على رضا العميل بخفض التكلفة الإجمالية لهذا المنتج.	86
صح	تكاليف الفشل الخارجية تعني اكتشاف العيوب بعد وصول المنتج للعميل.	87
خطأ	لا تفقد المنظمة مصداقيتها وسمعتها بين العملاء عندما تقو مياستبد للمنتج المعيب أو إصلاحه أو رجاءه بالعميل. * تفقد المنظمة مصداقيتها وسمعتها بين العملاء عندما تقو مياستبد للمنتج المعيب أو إصلاحه أو رجاءه بالعميل.	88
خطأ	تخفض تكاليفه وقابته وتكاليفه تقو بمعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة. *تزداد تكاليفه وقابته وتكاليفه تقو بمعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة.	89
خطأ	يركز المدخل التقليدي في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية. *يركز المدخل الحديث في تكاليف الجودة على تكلفة الفشل الخارجية. *يركز المدخل التقليدي في تكاليف العادم وإعادة العمل في تكاليف الجودة .	90
صح	قد تقو تكاليف "المسترة" للجودة في كثير من الأحيان لتكاليف الظاهر أو تزيد عنها.	91
خطأ	تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى زيادة إجمالي التكاليف. * تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى خفض إجمالي التكاليف.	92
صح	التحسين عملية مستمرة أو شاملة تتضمن كافة أنشطة وعمليات المنظمة بصفة دائمة.	93
صح	تعتبر المشاكل فرصاً للتحسين المستمر.	94
خطأ	التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة أو لبذل أي جهد لتطوير الأداء. *التحسين المستمر يعني أداء الوظيفة بطريقة جيدة مع بذل جهد أكبر لتطوير الأداء.	95
صح	هناك علاقة قوية بين التدرج في شعور الموظف بالاستقرار الوظيفي.	96
صح	يعتبر النمط القيادي الديمقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة.	97

## إدارة الجودة

خطأ	<p>لا يوجد فرقي بين نظام إدارة الجودة (ISO 9000) وبين إدارة الجودة الشاملة. * يوجد فرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9000) وبين إدارة الجودة الشاملة.</p>	98
صح	<p>تركز جهود تحسين الجودة على دوائر التصنيع والعمليات وتغير هامنا لدوائر الأخرى.</p>	99
خطأ	<p>هناك علاقة طردية بين عدد المنظمات المطبقة لإدارة الجودة الشاملة وبين مستوى تبني إدارة الجودة الشاملة. * هناك علاقة عكسية بين عدد المنظمات المطبقة لإدارة الجودة الشاملة وبين مستوى تبني إدارة الجودة الشاملة.</p>	100
خطأ	<p>ليس هناك نقاط تعارض كبيرة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير (IS 9000:2000) * ليس هناك نقاط تعارض كبيرة بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير (is 9001:2008)</p>	101
صح	<p>هناك علاقة عكسية بين مستوى الجودة وبين إنخفاض التكلفة، فكلما ارتفع مستوى الجودة كلما إنخفضت التكاليف الإجمالية.</p>	102
صح	<p>ليس هناك تنظيم أمثل لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة يمكن تطبيقه على جميع المنظمات.</p>	103
خطأ	<p>دائمًا يكون المنتج ذو السعر الأعلى أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأقل. * أحيانًا قد يكون المنتج ذو السعر الأقل أكثر جودة من المنتج ذو السعر الأعلى.</p>	104
صح	<p>إستراتيجية المنظمة أشمل وأهم من إستراتيجية الجودة.</p>	105
خطأ	<p>هناك علاقة عكسية بين درجة إدماج العاملين في الإدارة وبين مستوى رضاهم الوظيفي. * هناك علاقة طردية بين درجة إدماج العاملين في الإدارة وبين مستوى رضاهم الوظيفي.</p>	106
خطأ	<p>الحكم على كفاءة الإدارة يعتمد على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل بغض النظر عن التكلفة الإجمالية للمنتج. * إن تصنيع أي منتج جيد يحصل على رضا العميل ليس كافيًا للحكم على كفاءة الإدارة. بل يجب الأخذ بعين الإعتبار موضوع تكلفة هذا المنتج.</p>	107
خطأ	<p>ليس هناك نقاط تعارض كبير بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير (ISO 9000). * ليس هناك نقاط تعارض كبير بين إدارة الجودة الشاملة ومعايير (ISO 9001).</p>	108
صح	<p>هناك فرق بين نظام إدارة الجودة (ISO 9000) وبين إدارة الجودة الشاملة.</p>	109
خطأ	<p>هناك علاقة طردية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله، فكلما كان مستواه الإداري عاليًا كان إنشغاله بالنواحي الفنية أكثر. * هناك علاقة عكسية بين الوقت الذي يقضيه المدير على النواحي الفنية وبين المستوى الإداري الذي يشغله، فكلما كان مستواه الإداري عاليًا كان إنشغاله بالنواحي الفنية أكثر.</p>	110
خطأ	<p>تقل درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة الإستراتيجية. * تتخفف درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة التنفيذية ( التشغيلية ). * ترتفع درجة المخاطرة في القرارات المتخذة من قبل الإدارة الإستراتيجية.</p>	111
خطأ	<p>تركز إدارة الجودة الشاملة على العميل الخارجي دون غيره. * تركّز إدارة الجودة الشاملة على العميل الداخلي والعمل الخارجي.</p>	112
صح	<p>تركز الإدارة الإستراتيجية على النتائج المستقبلية دون الحالية.</p>	113
خطأ	<p>يتعلق هدف فرق حلقات الجودة بمشاكل وظيفية تشغيلية وليس بالنظم والسياسات والإجراءات. * يتعلق هدف فرق حل المشكلات بمشاكل وظيفية تشغيلية وليس بالنظم والسياسات والإجراءات. * يتعلق هدف فرق حلقات الجودة بشكل تطوعي لتحديد مشاكل العمل وإقتراح الحلول المناسبة بهدف تطوير وتحسين الأداء.</p>	114

## إدارة الجودة

خطأ	المكان الأفضل لموقع دائرة الجودة يكون بعيداً نسبياً عن مصدر إتخاذ القرار. *المكان الأفضل لموقع دائرة الجودة يكون قريب نسبياً إلى مصدر إتخاذ القرار.	115
صح	لقيم المنظمة أثر كبير على إجراء التغييرات المطلوبة في ثقافة المنظمة.	116
خطأ	تضع الإدارة العليا رسالة المنظمة دون مشاركة الأهداف الأخرى في المنظمة. * توضع الإدارة العليا رسالة المنظمة بمشاركة الأهداف الأخرى في المنظمة.	117
خطأ	على المنظمة القيام بزيادة تكلفة الصيانة الوقائية في حال كانت فرص إكتشاف الأخطاء أو العيوب عالية. *على المنظمة القيام بتخفيض تكلفة الصيانة الوقائية في حال كانت فرص إكتشاف الأخطاء أو العيوب عالية.	118
خطأ	تكتمل عملية الإتصال عند إستلام الرسالة من قبل المستقبل ولو لم يفهمها. *عند فهم المستقبل للرسالة المستلمة فإن ذلك يعني إكمال عملية الإتصال .	119
صح	حل المشكلات بأسلوب التوقعات والتنبؤ بالمستقبل هو ما تعتمد عليه الإدارة الإستراتيجية. *حل المشكلات بالإعتماد على الخبرة السابقة هو ما تعتمد عليه الإدارة التنفيذية ( التشغيلية )	120
صح	تعد التكاليف المخفية الأكبر حجماً بالنسبة إلى التكاليف الأخرى. * تعد التكاليف المستترة او المخفية الأكبر حجماً بالنسبة إلى التكاليف الأخرى.	121
خطأ	يتعلق هدف فرق تأكيد الجودة بمشاكل وظيفية تشغيلية وليس بالنظم والسياسات والإجراءات. * يتعلق هدف فرق حل المشكلات بمشاكل وظيفية تشغيلية وليس بالنظم والسياسات والإجراءات.	122
خطأ	تركز إدارة الجودة الشاملة على العمل الفردي. * تركيز إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي.	123
صح	للحوافز المادية تأثير أكبر من الحوافز المعنوية بالنسبة للعاملين من ذوي الدخل الدنيا.	124
خطأ	بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة تنخفض تكاليف الوقاية وتكاليف التقويم. *تزداد تكاليفالوقايةوتكاليفالتقويمبعدتطبيقإدارة الجودة الشاملة.	125
صح	في كثير من الأحيان قد تفوق التكاليف المستترة التكاليف الظاهرة وتزيد عنها.	126
خطأ	وجود شكاوى من بعض العملاء يعني عدم وجود "توجه بالعمل" أو تركيز على العميل في تلك المنظمات. *عدم وجود شكاوي من العملاء لا يعني بالضرورة وجود مستوى عالي من رضا العملاء.	127
صح	التغيير الجزئي يكون سريعاً.	128
صح	لا يوجد تنظيم أمثل لإدارة الجودة الشاملة في المنظمة يمكن تطبيقه على جميع المنظمات.	129
خطأ	معنى الإستماع والإنصات واحد. *هناك فرق بين معنى الإستماع والإنصات بحيث أن الإستماع يكون بدون تفرغ ولا تركيز والإنصات بتفرغ وتركيز.	130
خطأ	الهيكل التنظيمي المخروطي الشكل يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة. *الهيكل التنظيمي الأكثر ملائمة يكون أفقياً او منبسطة .	131
خطأ	تبقى رسالة المنظمة على حالها ولو تغير الغرض الذي من أجله وجدت المنظمة. *تتغير رسالة المنظمة لو تغيرت أهدافها وأغراضها.	132

## إدارة الجودة

خطأ	يعتمد الحكم على كفاءة الإدارة على تصنيع منتج جيد والحصول على رضا العميل <b>بغض النظر</b> عن التكلفة الإجمالية للمنتج. *إن تصنيع أي منتج جيد يحصل على رضا العميل ليس كافيًا للحكم على كفاءة الإدارة . بل يجب الأخذ بعين الإعتبار موضوع تكلفة هذا المنتج .	133
خطأ	نظام إدارة الجودة ( ISO 9000 ) ونظام إدارة الجودة الشاملة وجهاً لعملة واحدة.	134
خطأ	النمط القيادي <b>الأوتوقراطي</b> هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة. *يعتبر النمط الديمقراطي هو الأنسب لتطبيق إدارة الجودة الشاملة وهو الذي يسمح بمشاركة العاملين في وضع الأهداف واتخاذ القرار والتوسع في تفويض الصلاحيات. أما النمط القيادي الدكتاتوري أو الارتوقراطي يعتمد على الاتصال من أعلى إلى أسفل فقط وعلى فرض الأوامر والتعليمات وهو لا يناسب تطبيق إدارة الجودة الشاملة .	135
صح	تزداد تكاليف الوقاية وتكاليف التقييم بعد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة.	136
صح	المنظمة والمورد مسؤولان عن مراقبة جودة المواد المشتراة من قبل المنظمة او المبيعة من قبل المورد	137
خطأ	كلما كان قسم الجودة في الهيكل التنظيمي <b>بعيداً</b> نسبياً عن مصدر اتخاذ القرار كلما <b>زاد</b> تأثيره على القرار. * كلما كان قسم الجودة في الهيكل التنظيمي بعيداً نسبياً عن مصدر اتخاذ القرار كلما قل تأثيره على القرار. *كلما كان قسم الجودة في الهيكل التنظيمي قريباً نسبياً عن مصدر اتخاذ القرار كلما زاد تأثيره على القرار.	138

## ملخص إدارة الجودة في الأجهزة الحكومية

- إدارة الجودة الشاملة : تتطلب مشاركة واندماج كافة موظفي المنظمة في وضع الأهداف واتخاذ القرارات وحل مشاكل الجودة.

- من مراحل إدارة الجودة الشاملة ما يلي:

١-الفحص -يركز على اكتشاف الأخطاء والقيام على تصحيحها.

٢-ضبط الجودة - تشمل كافة النشاطات والأساليب الإحصائية ،وامتدت لتشمل تصميم السلعة والأداء.

٣-تأكيد الجودة -اعتمادها على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء من البداية.

٤-إدارة الجودة الشاملة- يتضمن مفهوم جودة العمليات.

-هناك علاقة طردية بين مستوى الجودة وبين تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح.

- حلقات الجودة : عبارة عن مجموعات صغيرة من العاملين ينضمون مع بعضهم بصفة تطوعية. تصنف الاستراتيجية الملائمة الى ثلاث :

أ-استراتيجية القوة: تستخدم المكافآت والعقوبات تأتي كأوامر من الإدارة العليا هي الأقل فاعلية.

ب- استراتيجية الإقناع المنطقي: تعتمد على المناقشة.

ج- استراتيجية المشاركة : هي الأكثر فاعلية في التخفيف من مقاومة التغيير.

-تدار عملية تنفيذ التغيير ويقع الدور الكبير لقيادة الجودة من قبل الإدارة العليا .

- مقاومة التغيير تساعد على الكشف أو بعض المشكلات قد تنتج عن تنفيذ التغيير.

-الهيكل التنظيمي ذو المستويات الإدارية الكثيرة لم يعد يتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة.

-الهيكل التنظيمي الأكثر ملائمة يكون أفقياً ويتناسب مع مبدأ تطبيق إدارة الجودة الشاملة

-التركيز في إعادة الهندسة يكون دائماً على العمليات وليس على الدوائر والأقسام.

-يعتبر النمط القيادي الديمقراطي هو الأنسب وأكثر ملائمة من الديكتاتوري.

-من أنواع فرق العمل :

١- فرق تحسين الجودة :لها دور أساسي في حل المشاكل واتخاذ القرارات بناء جسور الثقة

والتعاون لتكون تابعة لدائرة معينة أو قسم معين بل تغطي العمليات الإنتاجية والإدارية.

٢-حلقات الجودة :تتراوح بين ساعتين وثلاث ساعات شهريا اجتماعات وبصفة تطوعية(داخل

المنظمة)

٣- فرق حل المشكلات: تقدم اقتراحات وتوصيات.

٤- فرق المسيرة ذاتيا: تعمل باستقلالية تامة عن الإدارة.

- يوجد فرق بين الاستماع والإنصات.  
- عدم وجود شكوى من العملاء لايعني بالضرورة وجود مستوى عالي من رضا العملاء.

- من متطلبات المنتج :

- ١- المتطلبات الأساسية : التي لم يتم الوفاء بها فان العميل يشعر بعدم الرضا.
  - ٢- متطلبات الأداء :مستوى رضا العميل يتناسب طرديا مع درجة تلبية المتطلبات يكون مستوى الرضا عالي.
  - ٣- المتطلبات الجاذبة : التي لم يتم الوفاء بها فان العميل لن يشعر بعدم الرضا.
- القيادة: هي عملية اجتماعية يسعى القائد من خلاله الى التأثير على تصرفات الافراد لجعلهم ينفذون الاعمال المرغوبة ويتجنبون الاعمال الغير مرغوبة برغبة وطواعية.
- أن توفر القيادة دون الادارة يؤدي الى تدني الاداء والانتاجية .

-القائد يستخدم كل ما لديه للتأثير في المرؤوسين حتى يؤديوا اعمالهم برغبة واقناع تحقيق اهداف المنظمة.

-المدير هو الذي يستخدم سلطته الرسمية في التأثير على المرؤوسين لجعلهم ينفذون التعليمات الصادرة اليهم .

- تختلف الادارة الاستراتيجية عن التخطيط الاستراتيجي.

- التخطيط الاستراتيجي يركز على الاستراتيجيات أكثر من العمليات .

-تعتبر استراتيجية الجودة جزءا من استراتيجية المنظمة.

- الادارة التنفيذية (التشغيلية) تركز على النتائج الحالية. بينما الادارة الاستراتيجية على النتائج المستقبلية.

- تتخفف درجة المخاطرة في الادارة التنفيذية ( التشغيلية) بينما الادارة الاستراتيجية ترتفع المخاطرة.

-تعتمد الادارة التنفيذية (التشغيلية) على أسلوب حل المشكلات الخبرات السابقة بينما الادارة الاستراتيجية البحث عن حلول متكررة.

- تتغير رسالة المنظمة بتغير الغرض الذي من اجله وجدت المنظمة.

- الرؤيا القيادية تصور الادارة العليا لما ستكون عليه المنظمة في المدى الطويل وتعكس قيم المنظمة وفلسفتها .

- رسالة المنظمة قد لا تستمر على وضعها وقد تتغير.

-الاستراتيجيات الهجومية تهتم بالظروف الخارجية للمنظمة.

-الاستراتيجيات الدفاعية تهتم بالظروف الداخلية للمنظمة.

-استراتيجية المنظمة تتسم بعمومية الصياغة.

-استراتيجية قيادة التكلفة تركز على العميل متوسط الدخل .

- استراتيجية التمييز تنفرد بخصائص معينة.

-استراتيجية التركيز تعتمد على فئة معينة ومحددة من العملاء.

-استراتيجيات وحدات الأعمال تتراوح فترة التغطية بين سنة إلى ثلاث سنوات.

- استراتيجيات الوظيفية الأكثر تفصيلا.

-الدوافع هي مؤثرات داخلية بينما الحوافز مؤثرات خارجية.

-يعبر اندماج العاملين اداة تسعى المنظمة اليه لتحفيز العاملين لرفع روحهم المعنوية.

-هناك علاقة طردية بين درجة اندماج العاملين بالإدارة بين رفع مستوى الرضا الوظيفي والالتزام وبالتالي زيادة الانتاجية.

- مفهوم التمكين هو تفويض الصلاحيات الى اقل مستوى اداري في المنظمة .

-هناك ٨ عوامل في اختيار المنظمة للمورد وليس السعر فقط لانه احد العوامل المؤثرة في اختيار الموردين.

-من أنواع تكاليف الجودة :

- ١- تكاليف الفشل الداخلية تتخفف تكاليفها بعد تطبيق اداة الجودة الشاملة.
- ٢-تكاليف الفشل الخارجية تعنى باكتشاف العيوب بعد وصول المنتج للعميل تنخفض تكاليفها.
- ٣-تكاليف التقويم تزداد بعد تطبيق ادارة الجودة الشاملة.
- ٤- تكاليف الوقاية تزداد بعد تطبيق ادارة الجودة الشاملة.

- تطبيق الجودة يؤدي الى انخفاض اجمالي التكلفة.

الجودة الاعلى تؤدي الى تخفيف التكلفة وتحقيق الارباح.

-التحسين عملية مستمرة وشاملة تتضمن كافة أنشطة وعمليات المنظمة بصفة دائمة.

-تعتبر المشاكل فرصا للتحسين المستمر.

-التحسين المستمر يعني عدم الاكتفاء بأداء الوظيفة مع بذل جهد أكبر.

-يعتبر النمط القيادي الديمقراطي هو الانسب لتطبيق ادارة الجودة الشاملة.

-هناك فرق بين نظام ادارة الجودة (ISO9000) وبين ادارة الجودة الشاملة.

-هناك نقاط كثيرة تعارض بين ادارة الجودة الشاملة ومعايير is9000:200

-هناك ستة مستويات تتبنى لها ادارة الجودة:

١- مستوى غير الملتزمون: دفع الاجور على اساس الوحدات المنتجة.

٢- مستوى المترددون: تستطيع التحويل من برنامج للجودة الى برنامج اخر.

٣- مستوى مستخدمو الادوات: يكون اسلوب الادارة وقراراتها رد فعل لما يجري.

٤- مستوى منفذو التحسينات.

٥- مستوى رابحو الجوائز.

٦- المستوى العالمي.

من مراحل تطبيق ادارة الجودة الشاملة:

١- مرحلة الاعداد: وضع اسس قياس الرضا الوظيفي.

٢- مرحلة التخطيط: صياغة الرؤيا القيادية ووضع رسالة المنظمة.

٣- مرحلة التنفيذ:

٤- مرحلة الرقابة والتقويم.

٥- مرحلة المتقدمة.

نموذج (ب)

الاختبار النهائي

إدارة الجودة ADS 401 انتساب

الاسم:

الرقم الجامعي:

1  
ص

السؤال الأول:

اقرأ السؤال اولاً ثم تمعن في الخيارات الواردة وقرر أي منها الإجابة الصحيحة:

1- إذا كان أداء المنتج اكبر من توقعات العميل فإن العميل سيكون

أ- غير راضي

ب- راضي

ج- مستاء جدا

د- سعيد

2- إن التكلفة المتعلقة بالكفالة والضمان تعامل على انها تكاليف من هذا النوع

أ- تكاليف الفشل الداخلية

ب- تكاليف التقويم

ج- تكاليف الفشل الخارجية

د- تكاليف الوقاية

3- عرف الكثير من رواد الجودة ذلك العلم وتطبيقاته ولكن أحدهم قد رفع شعارا هاما وكان هذا الشعار هو "بدون

اخطاء" حرصا منه على تقليل الاخطاء في العمل. فمن هو

أ- ارماند فيقنبيام

ب- فيليب كروسبي

ج- جوزف جوران

د- ادواردز ديمينج

ص 2  
السؤال

4- ان التكلفة المتعلقة بإعادة فحص المنتجات والتي تم اعادة العمل عليها تعد من

أ-تكاليف الوقاية

ب-تكاليف الفشل الخارجية

ج- تكاليف التقويم

د- تكاليف الفشل الداخلية

5- مرت إدارة الجودة بمراحل عدة في تاريخها حسب البعد الزمني وكان لكل مرحلة بصماتها الخاصة بها وكانت احدى المراحل تهتم بالوقاية من وقوع الأخطاء. فما هي تلك المرحلة

أ-مرحلة توكيد الجودة

ب-مرحلة الفحص

ج-مرحلة الجودة الشاملة

د-مرحلة ضبط الجودة

6- موظف شاب متعين حديثا ويرغب مديره في تحفيزه للعمل والجد فيمكن للمدير ان يحرك مع هذا الموظف

أ-حاجات الانتماء

ب-حاجات تحقيق الذات

ج-حاجات الامن

د-الحاجات الاجتماعية

7- تعتبر هذه الخطوة من خطوات طريقة كايزن للتطوير والتحسين والتي تعنى بوضع الاشياء في اماكنها وحسب تسلسلها بحيث تكون قابلة للاسترجاع بسهولة

أ-التعقيم الشامل

ب-الفرز

ج-الانضباط الذاتي

د-الترتيب المنهجي

3  
الإجابة

8- قررت الإدارة العليا بالاتفاق مع مدير الجودة في المنشأة إنشاء لجان تتولى حل المشاكل والمعوقات التي تتعلق بالجودة فهنا تسمى تلك اللجان بالتالي

أ-لجان التوجيه العليا

ب-دوائر الجودة

ج-لجان الفحص والتفتيش النهائي

د-كل ما ذكر سابقا خطأ

9- من النظريات الهامة في القيادة ما يعرف بنظرية الشبكة الإدارية والتي ترى أن المنظمة تهمل العامل بشكل كبير وتهتم بالعمل بشكل كبير عند الرقم

أ-1.9

ب-1.1

ج-9.1

د-5.1

10- أيضا هذا السؤال يتعلق بنظرية الشبكة الإدارية فنستطيع القول أن الرقم 1.1 يمثل أي من الانماط القيادية التالية

أ-الإدارة التسلطية

ب-الإدارة العلمية

ج-الإدارة السلبية

د-الإدارة الاجتماعية

11- إن الخطوة التي تعنى بترتيب الأشياء بشكل منطقي ومقاومة الرغبة في الاحتفاظ بالأشياء القديمة في طريقة كايزن للتحسين والتطوير هي

أ- الترتيب المنهجي

ب- الفرز

ج- الانضباط الذاتي

د- تنظيف مكان العمل

١  
٤  
٤

12- حسب نموذج كانوا للرضا فإنه كلما تمت تلبية متطلبات الأداء كلما كان مستوى الرضا عالي والعكس صحيح.  
حيث أن متطلبات الأداء

أ-لا يمكن قياسها ولكن يمكن التعبير عنها

ب-يمكن قياسها ولكن لا يمكن التعبير عنها

ج-لا يمكن قياسها ولا يمكن التعبير عنها

د-يمكن قياسها ويمكن التعبير عنها

13- إن فحص المنتجات بعد الانتهاء من تصنيعها وقبل القيام ببيعها الى الاسواق للتأكد من مطابقتها للمواصفات

أ-تكاليف الوقاية

ب-تكاليف التقويم

ج-تكاليف الفشل الداخلية

د-تكاليف الفشل الخارجية

14- هذه الخطوة من خطوات طريقة كايزن للتحسين المستمر تعني متابعة تطبيق المفاهيم الثلاثة الاولى من هذه  
الطريقة

أ-الانضباط الذاتي

ب-الفرز

ج-التعقيم الشامل

د-الترتيب المنهجي

15- ماذا تعتقد أن يمثل الرقم 9.1 في نظرية الشبكة الإدارية ممثلاً أي من السمات القيادية التابعة للمدرسة او  
الأسلوب التالي

أ-الإدارة العلمية

ب-الإدارة الاجتماعية

ج-الإدارة المتأرجحة

د-الإدارة السلبية

الإجابات  
5

16- نظام التوقيت المطلوب نظام تينته صناعة اليابان لعدة اسباب منها التالي

- أ-وجود عمالة غير ماهرة
- ب-وجود استثمارات كبيرة
- ج-وجود مساحات صغيرة في المصانع
- د-وجود ادارة تهتم بالعامل بشكل اساسي

17- في حالة ما كان محاسبا ماهرا في شركة ما ولقد كان هذا المحاسب ملما بالعمليات المحاسبية بشكل مهني عالي فتسمى هنا مهارته ب

- أ-المهارة الفنية
- ب-المهارة الأوتوقراطية
- ج-المهارة الفكرية
- د-المهارة الإنسانية

18- فلو كان هذا المحاسب المتمرس لا يستطيع التعامل مع رؤسائه ومرؤسيه فهنا يمكن القول بأن ذلك المحاسب تنقصه

- أ- المهارات الحيوية
- ب- المهارات الفكرية
- ج- المهارات الإنسانية
- د-المهارات الفنية

19- تحتاج المنشآت أحيانا مايثبت مراعاتها لسلامة البيئة مما يجعلها تطبق هذا النظام

- أ-الأيزو 14000
- ب-نظام الأيزو 9001
- ج-نظام الهاسب
- د-الأيزو 27001

صرك  
الحواسوف

20- حسب نموذج كانوا لرضا العملاء فإنه عند عدم تلبية المتطلبات الجاذبة تجعل المستهلك او المشتري

أ-سعيدا

ب-غير راضي ومستاء

ج-شعور كبير بالبهجة

د-لن يشعر بها

21- موظف عمل 30 سنة في وظائف مختلفة حتى وصل كوكيل وزارة الموظف الآن يحتاج اكثر شئ الى

أ-حاجات الأمن

ب-الحاجة الى تحقيق الذات

ج-الحاجة الى المعرفة

د-الحاجات الفسيولوجية

22- من فوائد نظام التوقيت المطلوب (JIT) ما يلي

أ-تقليل العادم والخردة

ب-استخدام مخزون كبير عند الطلب

ج-تقليل تكلفة الأموال المستثمرة في المواد

د-رفع الطاقة الإنتاجية

23- الشركات العاملة في مجال تصنيع الأغذية يفضل أن تحصل على هذه المواصفة العالمية لإثبات جودة عملها

أ-نظام الهاسب HACCP

ب-الأيزو 22000

ج-الأيزو 14000

د-الأيزو 9000

السؤال الثاني  
مر 7

24- إن تكاليف إجراء وتخطيط التدقيق الداخلي لتأكد من تطبيق نظام الجودة بالشكل السليم تعد من

أ-تكاليف الفشل الخارجية

ب-تكاليف التقويم

ج-تكاليف الفشل الداخلية

د-تكاليف الوقاية

25- في نموذج شوارت وديمينج للتحسين المستمر فإن هذه الوظيفة تعني القيام بقياس النتائج وتقييمها

أ-افحص

ب-نفذ

ج-افعل

د- خطط

السؤال الثاني:

اقرأ العبارات التالية ثم قرر هل تلك العبارة صحيحة بشكل منطقي ام أنها خطأ:

26- يركز مفهوم إدارة الجودة الشاملة على العمل الجماعي وتشجيع مشاركة العاملين واندماجهم بالإضافة إلى التركيز على العملاء ومشاركة الموردين.

27- من أبعاد الجودة الاعتمادية التي تعني العمر التشغيلي المتوقع للسلعة حيث أن لكل آلة أو منتج عمر تشغيلي محدد بشكل مسبق.

28- اختلفت تعريفات الجودة من عالم لآخر ومن مدرسة لأخرى وكان منهم من يرى أن الجودة هي ملائمة المنتج للاستعمال ولكن يبقى التعريف الأفضل هو أن الجودة هي التصميم الخالي من العيوب.

29- تتفقان نظرية ديفد ماكيلاند للحاجات ونظرية الحاجات الإنسانية لأبراهام ماسلو في اتفاقهما على الحاجة إلى الانتماء.

30- من الأساليب التي اعتمد عليها اليابانيون هي حلقات الجودة التي نشأت وتطورت في اليابان وكان الأب الروحي لها هو العالم كارو ايشيكاوا.

31- عملية التحسين المستمر يمكن أن ننظر لها على أنها عملية لا يجب أن تكون في صورة دورة كاملة لما في هذا المفهوم من متناقضات.

- 32- من ابرز الاختلافات بين إدارة الجودة الشاملة والأيزو 9000 هو أن عناصر الجودة الشاملة غير محددة بينما عناصر الأيزو 9000 هي محددة.
- 33- تتكون ثلاثية جوران من ثلاث مراحل وهي المرحلة الأولى التخطيط للجودة والثانية وهي التدريب للجودة والثالثة وهي تحسين الجودة.
- 34- من تعريفات الجودة ما قام به جينيتش تاجوشي الجودة على أنها تفادي الخسارة التي قد يسببها المنتج للمجتمع بعد شحنه حسب ما يراه ذلك الخبير.
- 35- النقاط الحرجة في نظام الهاسب هي النقاط التي تمثل مناطق مرونة وإيجابية في المنظمات التي ترغب في التسجيل للنظام.
- 36- تميل المنشآت الكبرى إلى إنشاء أقسام أو دوائر مستقلة للجودة بينما يكون اتجاه المنشآت الصغيرة إلى ضم أعمال الجودة لقسم آخر في المنظمة.
- 37- تحليل الفجوة هي خطوة هامة عند البدء في تطبيق الأيزو 9001 أو أي نظام جودة آخر لمعرفة مدى استعداد المنظمة لتطبيق النظام.
- 38- حدثت انتقادات كثيرة على نظرية السمات القيادية التي ترى أن القائد يولد ولا يصنع وكان هذا النقد بسبب أنها تهمل التدريب والتعلم.
- 39- التمكين يعد أقل شأنًا من تفويض السلطة وذلك بسبب أن تفويض السلطة يعد في حد ذاته غاية من أجل تيسير انسياب العمل.
- 40- من أجل إيجاد نظام فعال للجودة فإن الأيزو يتطلب فيما يتعلق بالقيادة أن تقوم الإدارة بمراجعة نظام إدارة الجودة بشكل دوري وهذه المراجعة تختلف عن التدقيق الداخلي.
- 41- يمكن القول بأن المستهلك النهائي أكثر دراية وخبرة من المشتري الصناعي فيما يتعلق بالسلع المراد شراؤها.
- 42- تهتم شركات الأعمال بالعمل الخارجي حيث أنه هو الذي يدفع وبالتالي فلا ترى أهمية للعمل الداخلي.
- 43- يمكن أن يعرف رضا العميل بأنه يمثل الفرق أو الفجوة بين توقعات العميل وبين الشئ المدرك.
- 44- عندما تتوافر المتطلبات الأساسية - حسب نموذج كاتو للرضا - فإنه فلن يزيد ذلك من مستوى رضا العميل او المستهلك.
- 45- العميل الصامت لا يشتكي بغض النظر عن معاناته من الأخطاء. لذا ينبغي أن يكون الموظف شديدًا معه لإيقافه عند حده.
- 46- عندما تقوم الشركة بإجراء مقارنة مرجعية منهجية مستمرة مع أفضل الشركات في السوق والتي تعمل في نفس مجال الشركة فإن ذلك يعني استخدام وظيفة نشر الجودة.
- 47- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو تختلف عن نظرية الحاجات لماكليلاند في أن الأولى تحتوي على تحقيق الذات ضمن فوارق أخرى.
- 48- لا تقوم المنشآت بالتعاقد مع مورد بسبب العلاقات الشخصية والقربة والصدقات حيث ان هذه التعاقدات غير موجودة في الصناعة.
- 49- يرى ديفد ماكليلاند أن كل شخص لديه قدر من الحاجة إلى السلطة أو القوة وتتزايد تلك الحاجة لدى الشخص الدكتاتوري.
- 50- يمكن قبول مبدأ أن تقوم المنشأة بالتعامل مع مورد بسبب تبادل المصالح المشتركة معه حيث أن هذا المورد يحصل على مواد من هذه الشركة.