

## "الإختبار النهائي لمادة إدارة الجودة ٤٢١" (انتساب)

### الجزء الأول: ضع العلامة المناسبة ✓ أو ✗ 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 إعتتمادها على نظام أساسه منع وقوع الأخطاء منذ البداية.
٥. هناك علاقة عكسية بين مستوى الجودة وبين تخفيض التكلفة وزيادة الأرباح.
٦. إذا كان التغيير جزئيًا فإن نوع التغيير يكون سريعًا.
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 شاغلي الوظائف الرئاسية في المستويات الإدارية المختلفة أمرًا ضروريًا.
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 جزءًا 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- العمل الخارجي.	ج- العمل الفردي.	د- اندماج 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 الأجر على أساس الوحدات المنتجة دون النظر إلى مطابقتها للمعايير الموضوعية:

أ- مستوى المترددون.	ب- مستوى غير الملتمزمون.	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.
---------------------	----------------------	-----------------	------------------------