



**أسئلة المراجعة في قروب MBA**

**للعام الدراسي 1438-1439 هـ**

**الفصل الدراسي الأول**

**مجموعات إدارة أعمال**

**@IMAM\_UNIVERSITY**

**إعداد فريق MBA**

**نجد - سارا - مودي - ليدر - راكان**

**تجميع وتنسيق : تهاني العمودي**

## اللقاء الرابع

/العالم تايتشي اونو ( الاختلاف الجوهرى بين التوجه الياباني والتوجهات الغربية يستند في جانب كبير في مشاركة العاملين ) والثقافة اليابانية كانت وراء هذا التميز ؟

1-صح

2-خطا

( /36شيجيو شينجو ) ساهم في تقديم مفهوم نظام ضبط الجودة الصغرى وهو يعتمد على اسلوب الفحص الشامل 100 % ( انظمة تحاول تعمل بصفر الخطا ) ؟

1-صح

2-خطا

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

1- جهود التحسين المستمر بهدف نجاح المنظمة

2- إيجاد أفكار جديدة بهدف نجاح المنظمة

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

4- حل المشكلات بهدف نجاح المنظمة

/34تبني الفلسفة الجديدة من مبادئ:

1- إدوارد ديمنج الأربعة عشر

2- إدوارد ديمنج الثلاثة عشر

3- إدوارد ديمنج الستة عشر

4- إدوارد ديمنج الخمسة عشر

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

1.التكاليف المغالى فيها والغير ضرورية

2.الإدارة على أساس الكم فقط

3.عدم الاستمرار في وضع الأهداف نحو التحسين وغموض تلك الأهداف

4.جميع ما سبق

بالإضافة الى :

التركيز على الأرباح في الأجل القصير

عدم كفاءة أنظمة التقييم التقليدية

عدم بناء نظام الجودة في المنتجات من أول خطوة

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

1-صح

2-خطا

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

1.صح

2.خطا

29/ أشرف على إنشاء أول معهد للجودة الإحصائية بالهند :

1.رونالد فيشر

2.شوهارت

3.جون اوكلويد

4.مالكوم بيدرج

30/ تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة اربعته مراحل منها /

1-التخطيط والتنفيذ

2-المراقبة

3-الضلع ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل

4-جميع ما ذكر

28/ تميز رونالد فيشر في تطوير:

1.إدارة التميز

2.إدارة الجودة الشاملة

3.إدارة التغيير

4.أساليب الجودة الإحصائية

27/ تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة:

1-تنفيذ ، فحص واختبار

2-تخطيط، تنفيذ ، فحص ، اختبار

3-مراقبة تأثير المتغيرات

#### 4-فعل ودراسة النتائج

تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة مجموعة من المراحل:

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

( 2تنفيذ: المتغيرات وإجراء الفحص والاختبار.

( 3مراقبة: تأثير التغيرات الناتجة عن التنفيذ. يتبع

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

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

#### 26/جون اوكلاند يعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها:

الوسيلة التي تدار بها المنظمة لتطور فاعليتها ومرونتها ووضعها التنافسي؟

1.صح

2.خطأ

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

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

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

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

#### 24/وزير التجارة الذي أسس جائزه عرفت باسمه يديرها ( المعهد القومي للمعايير والتكنولوجيا وتشرف عليها الجمعيه

الامريكية للجودة هو :

1-فرانك بالدريدج

2-بيار بالدريدج

3-توم بالدريدج

4-مالكولم بالدريدج

بالإضافة الى نمط الادارة والنظم والهيكل.

#### 23/تعتبر من الابعاد السبعه لاداء المنظمة التنافسي حسب نموذج ماكنزي ؟

1-القيم المشتركة

2-الاستراتيجية

3-العاملين والمهارات

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

1-خمسة

2-ستة

3-سبعة

4-ثمانية

من اسهامات بيترز نموذج ماكينزي او Ss7

21/ من اسهامات بيترز نموذج ماكينزي او Ss8

1-صح

2-خطا

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

1-الإدارة من أجل القيادة

2-القيادة من أجل القيادة

3-القيادة من أجل الريادة

4-الإدارة من أجل الريادة

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

1-صح

2-خطا

## أسئلة اللقاء الخامس

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

أ) توضيح الغرض، العرفان، المشاركة

ب) التمكين، المعنويات، روح العمل الجماعي

ج) الاتصالات الفعالة، المعرفة والمهارة

د) جميع ما سبق

س٤٤/.....مجموعه من المعتقدات اوالقيم التي يتقاسمها الأفراد وتنتقل من جيل لآخر؟

أ) الثقافة

ب) الإحسان

ج) الإلتقان

س 43 / ثقافة إدارة الجودة الشاملة هي ثقافة تغيير؟

1-صح

2-خطا

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

أ)ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي.

ب)نمط القيادي ومناخ الإبداع

ج)تصميم السيرورات.

د)جميع ما سبق

س41/ يعدد التمكين من العناصر التي تستعمل في إدارة الجودة الشاملة للتغيير: (السؤال هذا تكرر كثير )

(أ)التكنولوجي للأفراد والجماعات

(ب)الثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات

(ج)الاقتصادي للأفراد والجماعات

(د)لا شيء مما ذكر

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

(أ)الجيد والسلوكي للأفراد والجماعات

(ب)التكنولوجي والسلوكي للأفراد والجماعات

(ج)لثقافي والسلوكي للأفراد والجماعات

(د)الاقتصادي والسلوكي للأفراد والجماعات

س 38/ 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 غير منسجمة مع الفهم الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

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

(د)ثقافة المنظمة ومدى كونها غير منسجمة مع الفهم القديم والجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة

س 37 / الإحسان هو الأصل الذي ينبثق عنه فعل الصواب وجودة العمل واثقانه بصفته قيمة إيمانية دافعة ومحضرة لكل

عمل يحبه الله

1-صح

2-خطأ

س 36 / الجودة تعني إجادة العمل والإتقان درجة عالية في الجودة والإحسان مرادف للإتقان ؟

1.صح

2.خطأ

س32/ العمل بعملية بنائية تكاملية تضم ثلاث جوانب أساسية 1- جودة التصميم 2- جودة الأداء 3- جودة المخرج ؟

1-صح

2-خطأ

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

1-صح ؛ و الاتقان هو عمل يتعلق بالمهارات التي يكتسبها الانسان

2-خطأ

س 30/ العمل المتعلق بالمهارات التي يكتسبها الانسان نعتبر ذلك

1-الاتقان

2-الإخلاص

3-الاحسان

4-الثقافة

س 29/ العمل المقبول له معياران هي :

1.ان يكون خالصا لوجه الله

2.أن يكون صوابا

3.أن يكون صوابا وان يكون خالصا لوجه الله

4.لا شيء مما ذكر

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

1-صح

2-خطأ

س 27/ العمل الصالح في الإسلام يتصف بالشمول والتنوع ؟

1-صح

2-خطأ

س26/قال تعالى : ( حُرِّمَتْ عَلَيْكُمْ الْمَيْتَةُ وَالِدًا وَلِحْمُ الْخَنزِيرِ وَمَا أُهْلَ لِغَيْرِ اللَّهِ بِهِ وَالْمُنْخَنِقَةُ وَالْمَوْقُوذَةُ وَالْمُتَرَدِّيَةُ وَالنَّطِيحَةُ وَمَا أَكَلَ السَّبُعُ إِذَا مَا ذُكِّيْتَهُ وَمَا ذُبِحَ عَلَى النُّصَبِ وَأَنْ تَسْتَقْسِمُوا بِالْأَزْلَامِ ۗ ذَٰلِكُمْ فِسْقٌ ۗ الْيَوْمَ يَبْسُ الَّذِينَ كَفَرُوا مِنْ دِينِكُمْ فَلَا تَخْشَوْهُمْ وَاخْشَوْنَ ۗ الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتَمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيْتُ لَكُمُ الْإِسْلَامَ دِينًا ۗ فَمَنْ اضْطُرَّ فِي مَحْمَصَةٍ 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 سبق

س25/في عهد الإغريق طلب أبقرراط من تلاميذه تأديتة يمين القسم على أنهم سوف يقدمون إلى زبائنهم أفضل



خدمة وأفضل منتج يمكن تقديمه:

(أ) صح

(ب) خطأ

الاجابه ب

س24/الإحسان في العمل له:

(أ) شق واحد

(ب) ذوشقين استخدام أقصى درجات المهارة والتوجه إلى الله

س23/الاتقان:

(أ) يعتبر مظهراً من مظاهر الإخلاص في العمل

(ب) مطلوب في كل من أعمال الدين والدنيا

(ج) لا يقتصر في الإسلام على عمل دون آخر

(د) درجة عليه بالجودة

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

(أ) كيفية تنظيم العمل وممارسة السلطة

(ب) درجة الرسمية المطلوبة

(ج) مكافأة العاملين ومراقبة أدائهم وانضباطهم في العمل

(د) جميع ما سبق

س16/ظهرت نتائج الجودة خاصة في العصر الإسلامي:

(أ) الأموي

(ب) العباسي

(ج) الأموي والعباسي

(د) الأموي والعباسي والاندلسي

س15/للحصول على الإحسان يجب:

(أ) الحث على الإحسان في العمل

(ب) التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه

(ج) الحث على العمل الصالح

(د) جميع ما سبق

س١٤/ العمل الصالح طريق الفلاح مع اقترانه ب:

(أ) الايمان

(ب) التوبه

(ج) الايمان و التوبه

(د) لا شيء مما سبق

س١٣/ العمل الذي لا يجلب منفعة ولا يدفع ضررا هو عمل:

(أ) أخلاقي وناجح

(ب) ناجح وغير أخلاقي

(ج) أخلاقي وغير ناجح

(د) لا شيء مما سبق

س١٢/ العصر الإسلامي الأموي والعباسي والاندلسي، تميز ب:

(أ) نتائج الجودة

(ب) نتائج ومشاكل الجودة

(ج) مشاكل الجودة

(د) شيء مما سبق

س١١/ العمل الأخلاقي والناجح هو عمل:

(أ) صالح ومشكوك فيه

(ب) صالح

(ج) صالح ومريب

(د) غير صالح

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

(أ) السداد

(ب) الاحسان

(ج) الاخلاص والاتقان

(د) جميع ما سبق

س9/ العمل الذي يجلب ضررا هو عمل:

(أ) أخلاقي فقط

(ب) ناجح وغير أخلاقي

ج) ناجح فقط  
د) أخلاقي وناجح

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

أ) حمورأبي ملك بابل

ب) قارون

ج) فرعون

د) ب+ ج

س6/ حاول القدماء وضع وحدة قياس للأطوال والأوزان والمعايير التجارية الأخرى منذ ظهور التبادلات التجارية وهذا التبادل مبني على مبدأ:

أ) القبول لمواصفات المنتج

ب) الرفض لمواصفات المنتج

ج) أ+ ب

د) لا شيء مما سبق

س5/ يمكن تعريف الثقافة على انها:

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

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

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

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

س4/ لخص القرآن مسيرة الانسان في حياته ومصيره في الآخرة وجعل الربح والخسارة بناء على ثلاثة مقاييس وهي:

أ) الايمان والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر

ب) الجودة والعمل الصالح والتواصي بالحق والصبر

ج) الجودة والعمل غير الصالح والتواصي بالحق والصبر

د) الايمان والعمل الصالح وعدم التواصي بالحق والصبر

س3/ الاحسان:

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

الشئ اجاد صنعه

ب) هو احكام العمل واتقانته ومقابلته الخير باكثر منته والشر باقل

منه

ج) يعني النصح في العبادة وبذل الجهد في تحسينها  
واتمامها واكمالها  
د) جميع ما ذكر

س٢/ " التأكيد على إتمام العمل واكماله على أفضل وجه" حسب المفهوم الاسلامي:

- ا) الاخلاص  
ب) الاتقان  
ج) الإحسان  
د) السداد

س١/ قبل آلاف الاعوام سنجد أن مصطلح الجودة قد ورد في كثير من الاعمال التي كانت الشعوب:

- ا) لا تمارسها بعد وفاة أفرادها  
ب) تمارسها في حياتها اليومية  
ج) لا تمارسها في حياتها اليومية  
د) تمارسها بعد وفاة أفرادها

MBA GROUP  
مجموعات إدارة أعمال  
@IMAM\_UNIVERSITY

## أسئلة اللقاء السادس

س20) هناك قوى تسمى القوى المحركة للتغيير وهي:

- 1- القوى الداخلية فقط  
2- القوى الخارجية فقط  
3- القوى الداخلية والقوى الخارجية  
4- لا شيء مما ذكر

س16) يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة الشمولية إلى :

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

س15) (يمكن تقسيم التغيير من حيث درجة التنفيذ إلى):

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

س14) تصنيفات انواع التغيير :

- 1- درجة التخطيط فقط
- 2- وقت التنفيذ فقط
- 3- درجة الشمولية فقط
- 4- من حيث درجة التخطيط ووقت التنفيذ ودرجة الشمولية

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

- 1- صحيح
- 2- خطأ : فنحن دائماً بحاجة إلى تغييرات وكذلك المنظمات فهي تعمل في ظل بيئة متغيرة باستمرار

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

- 1- أحد العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها
- 2- بعض أو كافة العناصر التي تتكون منها المنظمة لمواجهة القوى المؤثرة فيها
- 3- 1+2
- 4- لا شيء مما ذكر

س11) مفهوم التغيير هو:

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

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

س9) البحث عن أعذار " وضعنا مختلف ، مشكلتنا مختلفة

1.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

2.العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

3.الاستراتيجيات التي توجه تطبيق إدارة الجودة

س7) "المركزية، وعدم المشاركة في القرار" من:

1.الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

2.الاستراتيجيات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

3.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

إذا الإدارة العليا ماقتنعت بتطبيق الجودة بالشركة بتكون عقبه

س6) ضعف اقتناع الإدارة العليا بجدوى التغيير من:

1.الإيجابيات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

2.العمليات التي تساعد على تطبيق إدارة الجودة

3.الاستراتيجيات التي توجه تطبيق إدارة الجودة

4.العقبات التي تواجه تطبيق إدارة الجودة

س5) الفضل الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة ب:

1.المهارات

2.الحوافز

3.الرؤية

4.الموارد : فشل = مافيش موارد مافيش فلوس

س4) بطئ لا يتغير بالعمل الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة ب:

1.المهارات

2.الحوافز : بطيء = مافي حوافز تحمسن

3.الرؤية

4.الموارد

س3) القلق الذي يحدث في سيرورة التغيير الثقافي يكون ناتجاً عن مشاكل متعلقة ب:

1.المهارات:قلق = ماعندي مهارات

2.الحوافز

3.الرؤية

4.الموارد

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

1.الحوافز

2.الرؤية : تشويش = رؤية مافيه

3.جميع ماسبق

4.المهارات

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

أ - تحدي الرؤية والموارد

ب - المهارات والحوافز

ج - برنامج زمني

د - جميع ماسبق



MBA GROUP  
مجموعات إدارة أعمال  
@IMAM\_UNIVERSITY

## أسئلة اللقاء السابع

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

1- صحيح

2- خطأ

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

سياسة الجودة

1- صحيح

2- خطأ

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

1- صحيح

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

(٤٧) تعتبر نظرة عدم الارتياح من قبل موظفي المنظمة:

1- مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي

2- عيوب الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي

(٤٦) مزايا الاستعانة بخبرات المستشار الخارجي:

1- الموضوعية

2- الخبرة الجيدة

3- تجدد الآراء والمقترحات

4- جميع ما ذكر

(٤٥) من مهام دائرة الجودة:

1- تخطيط وتنفيذ ومتابعة وتقييم أنظمة الجودة

2- تنفيذ خطة التعليم والتدريب

3- الإشراف على مشاريع التحسينات المستمرة

4- جميع ما ذكر

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

1- أن يكون لديه مهارات اتصالية جيدة.

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



س(43)وفقا لخيار إنشاء دائرة للجودة يكون هناك قسم للجودة يتبع إحدى دوائر المنظمة ويكون مسؤول الجودة هو رئيس قسم تحت إشراف مدير دائرة معينة مثل دائرة الإنتاج أو دائرة المعلومات أو الشؤون الإدارية:  
1 / صح

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

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

1/ قسم متخصص للجودة .

2/ ورشة متخصصة للجودة .

3/ دائرة متخصصة للجودة .

4/ جميع ما ذكر .

س(٤١) نجد أن دائرة الجودة:

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

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

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

4/ جميع ما ذكر

(٤٠)العوامل المحددة لاختيار الشكل التنظيمي:

1- حجم المنظمة

2- توفر الإمكانيات المالية للمنظمة

3- سعة الانتشار الجغرافي للمنظمة

4- جميع ما ذكر

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

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

2-توسيع نطاق إدارة الجودة من السيرورات

3-التوسع الكبير في استخدام فرق العمل

س(38)يعتبر تفويض سلطة اتخاذ القرار إلى المستويات الادارية الاقل من الاتجاهات :

1)الاربعه التي ظهرت خلال الثمانينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الامريكية لتنظيم الجودة

2)لا يوجد خيار صحيح

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

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

(37) خلال الثمانينات من القرن العشرين ظهرت:

1/ثلاثة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.

2/أربع اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.

3/ ستة اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة.

4/جميع ما ذكر

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

1.كافة الأنشطة المتعلقة بالجودة

2.أهم الأنشطة غير المتعلقة بالجودة بها

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

1)زيادة مساحة الاستقلالية

2)المرونة

3)جميع ما ذكر

4)إعطاء الحرية

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

1-على الدوائر فقط

2-على الاقسام فقط

3-على السيرورات

(30)تؤدي التطورات التكنولوجية في معظم الحالات:

1-تخفيض أعداد الموظفين المطلوبين لتشغيل الأجهزة

2-زيادة أعداد الموظفين المطلوبين لتشغيل الأجهزة

3-لاشئ مما ذكر

(29)إعادة الهندسة تتضمن:

1-القيام باصلاحات جذريه

2-تغييرات طفيفة في اساليب العمل

3-لا تقوم باي شئ

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

- 1-التكلفة
- 2-الجودة والخدمة
- 3-السرعة
- 4-التكلفة والجودة والخدمة والسرعة

س(27) عرف .....مصطلح إعادة الهندسة أو الهندرة بأنها:  
إعادة التفكير المبدئي الأساسي ،وإعادة تصميم السيرورات الإدارية بصفة جذرية بهدف تحقيق تحسينات جوهرية  
سريعة وليست هامشية

- 1-مايكل هامر وجيمس شابي
- 2-مايكل بيتر
- 3-دومنج
- 4-شينجو

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

- 1)تنفيذ
- 2)مراقبة
- 3)صياغته

4)صياغته وتنفيذه ومراقبته

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

- 1)أفقياً وعمودياً
- 2)أفقياً أو منبسطة
- 3)عمودياً

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

- 1)ضعف التنسيق
- 2)وضع حواجز بين الوحدات أو التقسيمات الإدارية
- 3)جميع ما ذكر

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

(23)جميع ماذكر يعتبر من أهم الجوانب التي تشتمل عليها ثقافة الجودة في المنظمة ماعدا:

1-التركيز على العميل.(وإرضاءه)

2-التباطؤ في العمل بشكل عام

3-الخطأ هو فرصة للتطور.

4-عدم التقيد بالعلاقات الرسمية بهدف إجراء اتصالات أكثر فعالية

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

1)تصميم السيرورات

2)ثقافة المنظمة والهيكل التنظيمي

3)جميع ما ذكر

4)النمط القيادي ومناخ الابداع

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

1/عدم إعادة هندسة السيرورات .

2 / عدم عادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي .

3/إعادة تصميم السيرورات بشكل جزئي أو كلي وذلك حتى تنسجم السيرورات مع متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

4 / جميع ما ذكر

س(20)يعتبر تغيير ثقافة المنظمة من مجالات:

1.لايوجد خيار صحيح

2.عدم التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة

3.التنظيم في ظل إدارة الجودة الشاملة

4.التغيير في ظل إدارة الجودة الشاملة

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

1.هام لأي فريق عمل يأمل في تغيير ثقافة المنظمة

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

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

4 هي من اساليب الحد من المقامة

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

- 1- الامتناع وعدم الموافقة بصمت
- 2- التباطؤ في العمل بشكل عام.
- 3- التخريب والعنف السلبي بالإضافة إلى رفض تنفيذ التغيير.
- 4- تشجيع القوى الإيجابية المؤيدة للتغيير وتشجيعها على الاستمرار في اتجاهاتها الإيجابية نحو التغيير

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

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

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

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

4/ جميع ما ذكر

(15) شرح فوائد التغيير التي يمكن أن تجنيها المنظمة وعوائد ذلك على الموظف وعلى كافة الأطراف الأخرى

المتأثرة بالتغيير سواء كان العميل أو المورد أو غيره يعتبر:

1/ شكل من أشكال مقاومة التغيير .

2/ أسلوب للحد من مقاومة التغيير.

3/ مرحلة من مراحل تشخيص التغيير .

4/ جميع ما ذكر

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

1- صحيح

2- خطأ

(12) يتوقف نجاح سيورة تطبيق مصطلح إدارة الجودة الشاملة على ثقافة المنظمة ومدى كونها منسجمة مع المفهوم

الجديد المتعلق بتطبيق إدارة الجودة الشاملة:

1/ صح / 2/ خطأ

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

مفهوم إدارة الجودة الشاملة

1- صحيح

2- خطأ

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

1- صحيح

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

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

1- خطأ: في مرحلة المتابعة والتقييم تعتبر الأشياء التي تم تحقيقها نقاط قوة وتعتبر بداية لسيرورة جديدة فالمرحلة القادمة تعتمد على نقاط القوة التي اكتشفناها في هذه المرحلة

2- صحيح

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

1- صحيح

(5) ترك مقاومة التغيير تنمو وتكبر وتحرض الآخرين له آثاراً إيجابية على نجاح سيرورة التغيير.

1- صحيح

2- خطأ : له اثار سلبية

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

1- صحيح

2- خطأ : اشكال مقاومة التغيير

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

1. لا شيء مما ذكر

2. طبيعي

3. غير طبيعي

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

1) اسلوباً للحد من مقاومة التغيير : اذا قدمنا حوافز ليكون اسلوباً للحد من المقاومة

2) شكلاً من اشكال مقاومة التغيير

٣) سببا من أسباب مقاومة التغيير

٤) كل الخيارات صحيحة

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

1) بعض نقاط الضعف في برامج التغيير

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

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



11/ يعرف جدول القيادة بكونه نظاماً يتكون من:

1. مجموعة مخططات

2. مجموعة مؤشرات

3. اتجاهات في الولايات المتحدة الأمريكية لتنظيم الجودة

4. مجموعة أشخاص

\* جدول القيادة مجموعة مؤشرات يقع اعدادها وتنظيمها لانجاز اعمال واهداف مستحقيها

10/ شبكة التحليل الذاتي للوقت تمثل تشخيصاً ل:

1. ستة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

2. أربعة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

3. سبعة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة
4. خمسة أنواع من المشاكل العلمية المؤثرة سلباً على الجودة

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

- 1- عدم احترام الاجال المحدده
- 2- غياب التخطيط والبرمجة للافعال
- 3- الاعمال والمهام التي لم يقع القيام بها
4. كثرة العوامل المخلة بادارة الوقت

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

1. شبكة التحليل الاستراتيجي للوقت
2. شبكة التحليل العلمي للوقت
3. شبكة التحليل التكتيكي للوقت
4. شبكة التحليل الذاتي للوقت

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

1. شبكة التفويضات
2. شبكة التقييم الذاتي للوقت
3. واحد + اثنين
4. شبكة الكفاءات

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

1. البيانات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة
2. الكفاءات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة
3. المعلومات اللازمة لتصميم وتنفيذ ومراقبة برامج الجودة الشاملة
4. واحد + اثنين

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

1. شبكة التفويضات والتقييم
2. شبكة التفويضات
3. شبكة الكفاءات



4. شبكة التقييم الذاتي للوقت

15/ الأهداف الاستراتيجية في المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة يمكن تجزئتها إلى أهداف:

1- تنفيذية وتكتيكية

2- تنفيذية

3- تكتيكية

4/ مدة تنفيذ الأهداف التنفيذية:

1- عشر سنوات

2- سنت

3. خمس سنوات

4. سنتين

13/ الفترة الزمنية المحددة لتحقيق الأهداف والمخططات الاستراتيجية للجودة تكون بصفة عامة:

1- إحدى عشر سنة

2- خمس سنوات

3. عشر سنوات

4. جميع ما ذكر

لازم نفرق بين الاستراتيجيات الأهداف التنفيذية مدتها سنة والفترة الزمنية للمخططات الاستراتيجية بصفة عامة 10 سنين

يمكن المخطط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة من:

1. تحديد الأهداف الاستراتيجية لمشروع الجودة الشاملة فقط

2. تحديد الأهداف التنفيذية لمشروع الجودة الشاملة فقط

3. تفصيل الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف تكتيكية فقط

4. تحديد الأهداف الاستراتيجية لمشروع الجودة الشاملة وتفصل الأهداف الاستراتيجية إلى أهداف تكتيكية

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

1. صحيح

2- خطأ

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

كمي:

1. صحيح وايضا يمكن تحويلها مالياً للحصول ع تشخيص مالي

2. خطأ

38/ تشخيص هندسة الجودة الشاملة يمكن تقييمها كيفياً وكمياً ومالياً ؟

1. صح

2. خطأ

38/ المكالمات التليفونية تمنعني من القيام بعملية في الوقت المحدد" جملة استهادية تدخل ضمن اطار المجور

الرئيسي ادارة الوقت ؟

1. صح

2. خطأ

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

1- صح

2- خطأ

36/ الجمل الاستهادية يقع استخراجها من خلال ما تم تدوينه في مرحلة اللقاءات، ويختار المستشار في الجودة ما بين 12

و 15 جملة استهادية وذلك بحسب قيمتها المضافة ؟

1. صح

2. خطأ

35/ عدم احترام الاجال يتسبب في عدم التزام الموظفين بأنها ما هو مطلوب منهم في الوقت المحدد هذه جملة

استهادية تدخل في اطار المحور الرئيسي:

1. إدارة الوقت

2. لا يوجد خيار صحيح

3. التدريب المندمج

4. التنفيذ الاستراتيجي

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

1. تنظيم العمل

2. التنفيذ الاستراتيجي

3. جميع ما ذكر

4. إدارة الوقت

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

1. اتصال - تنسيق - تشاور

2. التدريب المندمج

3. تنظيم العمل

4. إدارة الوقت

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

المحور الرئيسي:

1. ظروف العمل

2. تنظيم العمل

3. التدريب المندمج

4. اتصال - تنسيق - تشاور; (أ.ت.ت)

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

1. اتصال - تنسيق - تشاور; (أ.ت.ت)

2. ظروف العمل

3. جميع ما ذكر

4. التنفيذ الاستراتيجي

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

1. تنظيم العمل

2. إدارة الوقت

3. ظروف العمل

4. اتصال - تنسيق - تشاور; (إ.ت.ت)

27/ أواجه مشاكل لتصحيح أخطاء ادخال البيانات من طرف العمال الذين يحتاجون لتدريب يحسن لهم أدائهم في ادخال

البيانات" هذه جملة استشهادية تدخل في إطار المحور الرئيسي:

1. ظروف العمل

2. إدارة الوقت

3. التدريب المندمج

4. تنظيم العمل

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

### 1. ظروف العمل

2. اتصال- تنسيق – مشاوره: (أ، ت، ث)
3. إدارة الوقت
4. التدريب المندمج

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

1. إدارة الوقت

### 2. ظروف العمل

3. تنظيم العمل
4. التدريب المندمج

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

1. صح

2. خطأ : داخل المنظمه فقط

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

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

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

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

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

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

1. صح

2. خطأ : لا تعتبر النقود محفزاً رئيسياً في ذاتها بالنسبة لأعضاء حلقات الجودة ولكن الأمر أكثر أهمية هو للتأثير في

الأحداث

16/ قد يشترك في لقاءات الجودة الموردين والمقاولين بالإضافة الى العاملين ، حيث يعقدون اجتماعاتهم على أساس غير

تطوعي ؟

1. صح

2. خطأ : التصحيح / ع اساس تطوعي

#### 14/ أنواع فرق العمل اربعة منها /

1. فرق تحسين الجودة
2. حلقات الجودة
3. فرق حل المشكلات
4. جميع ماسبق : بالاضافة الى فرق العمل المسيرة ذاتياً

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

1. يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله وخارجه
2. لا يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله
3. يجب أن يتضمن دور فرق العمل بداخله
4. جميع ما ذكر

#### 12/ فرق العمل المسيرة ذاتياً لها سلطات:

1. اقتصادية
2. ثقافية
3. تنفيذية
4. اجتماعية

#### 11/ فرق تحسين الجودة:

1. غير تطوعية
2. تدخل في الهيكل التنظيمي
3. هدف انجاز شيء معين
4. جميع ماسبق : بالاضافة الى: 1. تجانس الاعضاء من حيث المستوى الاداري - 2. تنفيذية

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

1. معارف ومهارات وخبرات مناسبة تجتمع مع بعضها لمعالجة وحل مشاكل تتعلق بالجودة (نركز على كلمة تتعلق بالجودة)

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

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

1- صح

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

- 1.غير جيد
- 2.غير فعال
- 3.غير جي ولكنه فعال
- 4.فعال

6/مجموعة من الأفراد يعملون مع بعضهم لأجل تحقيق أهداف محددة ومشاركة ، هذا التعريف ل:

- 1.حجة العمل
  - 2.فريق العمل
  - 3.هيكل العمل
  - 4.استراتيجية العمل
- "وفي صيغه ثانية للسؤال لازم نعرف ان الاهداف في فرق العمل محددة ومشاركة."

5/يجتمع مجلس الجودة على الأقل مرة كل:

- 1.شهر
- 2.سنة
- 3.سنة اشهر
- 4.شهرين

4/من مهام مجلس الجودة :

- 1.متابعة وتقييم مشاريع التحسين المستمر
- 2.المصادقة على تكلفتة الجودة
- 3.وضع خطة التعليم والتدريب ومراقبة أنظمة المكافآت المادية
- 4.جميع ما سبق

3/وضع سياسة الجودة وأهدافها من مهام :

- 1.مجلس الجودة
- 2.إدارة الجودة
- 3.حلقات الجودة
- 4.قسم الجودة

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

1.خطط مجلس حلقات الجودة

2.مهام مجلس الجودة

3.خطط مجلس حلقات الجودة واستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة

4.إستراتيجيات مجلس فرق تحسين الجودة

1/يتم تشكيل مجلس الجودة من:

1.أعضاء في الإدارة الوسطى

2.أعضاء في الإدارة السفلى

3.أعضاء في الإدارة العليا

4.جميع ما ذكر

## اللقاء التاسع

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

1-صح

2-خطا

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

1-صح

2-خطا

س 22)يتضمن انتقاء بعض الأهداف الأولية ( أقل من 10 أهداف ) لمدة محددة بستة أشهر من خلال تشخيص مشاكل

الجودة والمخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة ) ؟

1-صح

2-خطا

س 21) لكي تنجح مخططات الشركة لابد ان تكون مع ..... وهذه تسمى ب سلسلة الامداد

أ (المورد فقط

ب (العميل فقط

ج (المورد والعميل فقط

د (المورد ومورد المورد والعميل وعميل العميل

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

أ (صحيح)

ب (خطأ)

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

أ (صحيح)

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

س15) تقييم تقدم إنجاز البرنامج التنفيذي للجودة الشاملة يمكن من معرفة:

أ / ما أنجز من أهداف .

ب / ما لم ينجز من أهداف .

ج / ما هي الأهداف التي ما زالت في طور الانجاز .

د / جميع ما ذكر.

س14) جدول مشروع الجودة يتكون من:

أ / خانات أفقية تمثل النقاط السوداء .

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

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

د / لا شيء مما ذكر.

س12) نموذج سكور يمكن من إدماج منطقتين:

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.

س11) تقدم الإدارة اللوجستية أو ما يسمى أيضا بإدارة سلسلة الإمداد خرائط سيرورات التي يمكن استعمالها في إدارة

الجودة الشاملة وبذلك يقع إدماج المنطق اللوجستي في برنامج الجودة الشاملة ليصبح عبارة عن:

أ / منظومة مثلى من القرارات تؤدي إلى التميز .

ب / منظومة غير مثلى من القرارات لا تؤدي إلى التميز .



ج/ منظومة عشوائية من القرارات لا تؤدي إلى التميز .

د / جميع ما ذكر

س(10) صح ام خطأ : الارتقاء التصنيفي تطبق هذه الطريقة عندما ينتهي، إنجاز العديد من عقود الخاضعة لمفاوضات دورية من قبل نفس الشخص، به إلى النمو الفعلي و الدائم في المسؤولية.

1)صحيح

2)خطأ : التصحيح / الارتقاء التصنيفي: تطبق هذه الطريقة عندما ينجز الشخص مجموعة متتالية من (ع. ن.خ. م.د)

ويؤدي ذلك إلى نمو في كفاءته المهنية.

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

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

2)شبكة التحليل الذاتي للوقت

3)جدول القيادة الاستراتيجية

4)شبكة الكفاءات

س7 (الزيادة في الأجر في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية (ع.ن.غ.م.د) (عند تحقيق أهداف الجودة)، يجب أن تأخذ أشكالاً مختلفة، والتي يمكن أن تكون:

1)مكافأة مالية

2)ارتقاء في التصنيف

3)ارتقاء في سلم المسؤوليات

4)مكافأة مالية وارتقاء في التصنيف وفي سلم المسؤوليات

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

1)الاستراتيجيات التي لا يركز عليها في إعداد هذا الجدول

2)المبادئ التي يركز عليها في إعداد هذا الجدول

3)السياسات التي يركز عليها في إعداد هذا الجدول

4)الاستراتيجيات التي يركز عليها في إعداد هذا الجدول

س(5) يركز جدول القيادة في إعداده على:

1)استم مبادئ

2)ثلاثة مبادئ

3)سبعة مبادئ

4)أربعة مبادئ

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

1) شبكة الكفاءات

2) جدول القيادة

3) شبكة التحليل الذاتي للوقت

4) المخططات الاستراتيجية للجودة

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

1) إنتاج المعلومات فقط

2) إرسال المعلومات فقط

3) استقبال وفهم المعلومات فقط

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

س1) المؤشر هو :

1) معلومة لها معنى خاص لمستعملها :

2) إستراتيجية لها معنى غير خاص لمستعملها

3) منظمة لها معنى خاص لمستعملها

4) معلومات لها معنى غير خاص لمن لا يستعملها

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

## اللقاء العاشر

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

1)تشجيع للتنافس و التصدي للتعاون الغير شريف بين العاملين

2)إثبات الالتزام نحو الجودة الشاملة

3)تمكين المرؤوسين ومنحهم الثقة في مجال العمل

4)التأكيد على الوقاية ، فدهم وقاية خير من قنطار علاج

س42) (من الصعوبات التي تقف حجر عثر أمام فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة عدم التزام الاداره العليا

بممارسة الشعارات التي ترفعها ، وإبقاءها كلمات جوفاء بدون تطبيق

أ) صحيح

ب) خطأ

س41) (فلسفة القائد وقيمتها ، فقد لا يقتنع القائد بضرورة مشاركة المرؤوسين في وضع الأهداف واتخاذ القرارات:

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

2)لايجابيات التي تقف حجر عثر أمام فعالية

3)لايجابيات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

4)الصعوبات التي تطور فعالية القيادة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

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

- 1) قبل تنفيذ مشروع الجودة الشاملة و النجاعة التي تحققت بعد تنفيذ هذا المشروع.
- 2) بعد تنفيذ مشروع الجودة الشاملة و النجاعة التي تحققت بعد تنفيذ هذا المشروع.
- 3) قبل تنفيذ مشروع الجودة الشاملة و النجاعة التي لم تحققت قبل تنفيذ هذا المشروع.

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

أ (صحيح)

ب (خطأ)

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

المتوقعة فإن الفارق يكون إيجابياً

1) وتعتبر هذه النتائج نقاط ضعف

2) وتعتبر هذه النتائج نقاط قوة.

3) وتعتبر هذه النتائج تهديد

4) وتعتبر هذه النتائج نقاط تهديد وضعف

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

1) تحليل العمل

2) شبكة التحليل الذاتي للوقت

3) جد اول قيادة

4) فحص سيرورة تنفيذ المشروع

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

أ / صح

ب / خطأ : التصحيح : يقوم فريق القيادة بدورين أساسيين الأول : متابعة حالة إنجاز الأعمال بالنظر إلى البرمجة والثاني

فحص سيرورة تنفيذ المشروع.

س29) لقد ازدادت أهمية القيادة في المنظمات المتبنيّة 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.

س27 (بفضل كتابته وصياغة الأهداف تمكن المخططات الاستراتيجية والتنفيذية لإدارة الجودة الشاملة من تقييم مدى إنجاز تلك الأهداف من خلال المقارنات بين:

- أ /المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات غير المطلوب الوصول إليها .
- ب / المستويات غير المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعليا .
- ج /المستويات المطلوب الوصول إليها والمستويات التي تحققت فعليا .
- د / جميع ما ذكر.

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

أ / شبكة الكفاءات .

- ب / شبكة التقييم الذاتي للوقت .
- ج / شبكة التفويضات .
- د / جميع ما ذكر.

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

أ (صحيح)

ب (خطأ)

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

1)التدريب المتدمج

2)الوسائل اللازمة لتنفيذ المشروع

3)تحليل العمل

4)شبكة الكفاءات

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

1)جدول قيادة

2)شبكة التحليل الذاتي للوقت

3)عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية

4)شبكة الكفاءات

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

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

- 2) لعدم استيعاب وفهم ما هو مطلوب تصميمه وتنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة  
 3) لاستيعاب وفهم ما هو غير مطلوب تصميمه وتنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة  
 4) لاستيعاب وفهم ما هو مطلوب تصميمه ووعده تنفيذه وتقييمه للوصول إلى النجاعة المطلوبة

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

- 1) المهارات الاجتماعية  
 2) القدرة على الفعل والعمل  
 3) الرغبة في الفعل والعمل  
 4) مهارة الكسل

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

- 1) شبكة الكفاءات  
 2) جدول القيادة  
 3) شبكة التحليل الذاتي للوقت  
 4) المخططات الاستراتيجية للجودة

س10) تقييم تنفيذ مشروع الجودة الشاملة يكون باستعمال:

- ج) سيرورة تشخيص الجودة الشاملة  
 أ) سيرورة برنامج الجودة  
 د) جميع ما سبق  
 ب) الجودة الشاملة

س9) يتم تنفيذ المشروع على:

- أ) على مرحلتين هما إعداد الفعل الملموس وتنفيذ الفعل .  
 ب) على مرحلة واحدة فقط هي الفعل الملموس  
 ج) على ثلاث مراحل  
 د) لا يتم تنفيذه على مراحل

س6) شبكة الكفاءات لا تطور إدارة التدريب من أجل توفير عناصر نجاح تنفيذ مشروع الجودة التالية المعرفة ، المعرفة العملية ، المهارات التقنية ، المهارات الشخصية ، المهارات الاجتماعية ، القدرة على الفعل والعمل ، الرغبة في الفعل والعمل:

- أ / صح  
 ب / خطأ: التصحيح / تطور

س5) يتم تنفيذ مشروع الجودة على:

أ /مرحلتين .

ب/ ثلاثت مراحل .

ج / أربعته مراحل .

د/ جميع ما ذكر.

س3) تسجيل البيانات في جدول القيادة يكون:

أ /يومي وأسبوعي

ب /شهري وكل 3 أشهر.

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

د /لا شيء مما ذكر.

المؤشر في جدول القيادة يكون:

أ /كيفي

ب / كمي

ج/ مالي.

د / كيفي وكمي ومالي

س2) نظام الترقيم في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية

1-موقعين

2- 4 مواقع

3-مختلط

4-جميع ما ذكر

س1) في عقود النشاطات الخاضعة لمفاوضات دورية هناك اهداف

1-اهداف اولية

2-اهداف ثانوية

3-اهداف اولية واهداف ثانوية

4-لاشئ مما ذكر

## اللقاء الحادي عشر المرئية

س ( مرحلة الاقتراح هي:

أ (الخطوات الرئيسية لشهادة الأيزو

ب (الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث شهادة الأيزو

ج (الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو

د (لاشيء مما ذكر

وقد يأتي بهذه الطريقة:

س1) مرحلة الاستعداد والتسجيل هي:

أ/ من مراحل الحصول على شهادة الأيزو

ب/ إعداد المواصفات من منظمة الأيزو.

ج/ تحديث المواصفات من منظمة الأيزو. د/ لا شيء مما ذكر.

س1) مراحل الحصول على شهادة الأيزو:

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

ج/ مرحلة ما بعد الحصول على الشهادة

د. / جميع ما ذكر

س5 (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

س4) 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.

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 فيما يتم اعتمادها أو سحبها أو تعديلها

د./ جميع ما ذكر



س2) الخطوات الرئيسية لإعداد وتحديث المواصفات بمنظمة الأيزو هي:

أ / خمسة .

ب/ ستة .

ج /سبعة

د/ جميع ما ذكر.

يجب ان يحفظ الطالب ان هناك 4 اصدارات للايزو

أول اصدار 9000 سنه 1987

ثم الايزو 9000 سنه 1994

ثم الايزو 9000 سنه 2000

ثم الايزو 9000 سنه 2008

س1) تتألف سلسله المواصفات (الأيزو 9000 ) إصدار سنه 2008 من:

أ /مصطلحات وأساسيات.( ISO- 9000- 2008 )

ب /متطلبات نظام إدارة الجودة.( ISO- 9001- 2008 )

ج / خطة إرشادية لتطبيق المواصفات.( ISO- 9004- 2008 )

د / جميع ما ذكر.

س6) 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

س5) تتألف سلسله المواصفات (الأيزو 9000 ) إصدار سنه 1994 من:

أ 3) مواصفات رئيسية

ب 4) مواصفات رئيسية

ج 5) مواصفات رئيسية

د (جميع ما ذكر

س4) ضمن مفهوم النظام فإن السيرورات يجب أن تتمتع:

أ /بدرجته عالية من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجته تجانس وثبات عالية أيضا.

ب /بدرجته متوسطة من التجانس والثبات مما يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجته تجانس وثبات عالية أيضا.

ج /بدرجته منخفضة من التجانس والثبات مما لا يعطي الضمان بأن جودة المخرجات تتمتع بدرجته تجانس وثبات عالية

أيضا.

د / جميع ما ذكر

س3 (المنظمة الدولية للقياس الأيزوسويت 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.

س2) 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

س1) العضوية في منظمة الأيزو كالاتي:

أ / عضو عامل

ب / عضو مراسل

ج / عضو مشارك.

د / جميع ما ذكر

س5 (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.

س4) 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.

س2) الإدارة الفعالة في الجودة الشاملة هي التي تنشأ:

- أ / استياء كبيرا 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

س1) 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.

س5) (قد تسعى المنظمات إلى التركيز على العملاء من حيث دراسة احتياجاتهم ومتطلباتهم والعمل على تلبيةها 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

س4) 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.

س3) تسعى برامج تحسين الجودة إلى تطوير:

أ / السيرورات داخل المنظمة .

ب / السيرورات خارج المنظمة.

ج / البيئة الخارجية

د / لا شيء مما ذكر.

س2) 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.

س1) 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.

س/ يتم تحديد رسالة المنظمة لتوضيح:

1. الغرض الفرعي الذي وجدت المنظمة من أجله

2. الغرض الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

3. لا شيء مما ذكر

4. الغرض غير الأساسي الذي وجدت المنظمة من أجله

س/ تعكس الرؤية القيادية تصور:

1. الإدارة العليا

2. لا شيء مما ذكر

3. المورد

4. العميل

\* الرؤية القيادية تتمحور حول العميل وتعكس تصور الإدارة العليا

س / الرؤية القيادية تتمحور حول

1. الإدارة الوسطى

2. المورد

3. العميل

4. لا شيء مما ذكر

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

1. المتوسط

2. القصير

3. الطويل

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

أ (صحيح

ب (خطأ؛ التصحيح : عدم اتخاذ قرار الشراء اعتمادا على السعر وحده . فيجب النظر أيضا إلي إجمالي التكلفة

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

1/صح

2/خطا

س/ من عوامل المؤثرة توضح الأهداف :

1.علاقة السلطة والمسؤولية بين افراد التنظيم

2.ثقافة وقيم الادارة العليا للمنظمة

3.علاقات التأثير والتأثر بين البيئة الداخلية والخارجية

4.جميع ماسبق

س) سيرورة الإدارة الاستراتيجية وادارة الجودة الشاملة تبدأ بـ

1)رسالة المنظمة فقط

2)الرؤية القيادة فقط

3)تحليل البيئة فقط

4)الرؤية القيادة \_رسالة المنظمة \_تحليل البيئة

س/ من شروط الهدف /

1.محددا وقابلا للقياس

2.واقعي وقابل للتحديد

3.متعلق بنفس الموضوع وضمن اطار زمني

4.جميع ماسبق

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

1.صح

2.خطا

س) " تبني فلسفة الأخطاء أو العيوب الصفرية ، حيث يجب تغيير الثقافة التنظيمية إلى :

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

2)السيرورات العشرة التي يجب تنفيذها حتى تعتبر الادارة ملتزمة تجاه الجودة

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

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

س/ من التهديدات التي تواجه المنظمة /

1.دخول منافس قوي إلى السوق

2. تغيير متطلبات العملاء
3. صدور قرارات بتشديد المعايير
4. جميع ماسبق

س / / / تعتبر من الفرص التي تواجه المنظمة

1. زيادة الطلب على منتج معين
2. فتح مجال التصدير
3. تنوع منتجات المنظمة
4. جميع ماسبق

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

- 10 (1) مرتكزات
- 6 (2) مرتكزات
- 3 (3) مرتكزات
- 5 (4) مرتكزات

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

- 1) ضمان التركيز على احتياجات العميل
- 2) ضمان توفير الموارد الضرورية
- 3) اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير إدارة الجودة .
- 4) جميع ما ذكر

س(5) تغيير متطلبات العملاء يعتبر:

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

س(3) جودة التصنيع داخل الشركة تعتبر:

- أ / نقطة ضعف .
- ب / نقطة قوة .
- ج / فرصة .

د /جميع ما ذكر.

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

أ /ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح .

ب /عدم ضرورة مشاركة الأطراف المعنية أو أصحاب المصالح .

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

س1) الجدير بالذكر أن الرؤية القيادية تتمحور حول العميل بحيث تعكس:

أ / قيم المنظمة .

ب/ فلسفة المنظمة .

ج /قيم المنظمة وفلسفتها .

د / لا شيء مما ذكر.

مراجعة الدكتور

MBA GROUP  
مجموعات إدارة أعمال  
@IMAM\_UNIVERSITY

س (تميز رونالد فيشر في:

أ/ إدارة الجودة الشاملة.

ب/ أساليب الجودة الاحصائية .

ج/ إدارة التميز .

د / جميع ما ذكر.

س (تشمل دائرة شوهارت لتحسين الجودة مجموعة من المراحل:

أ/ التخطيط وتنفيذ المتغيرات واجراء الفحص والاختبار.

ب/ مراقبة تأثير التغيرات الناتجة عن التنفيذ.

ج/ الفعل ودراسة النتائج وتحديد التوقعات وطرق التعديل.

د / جميع ما ذكر.

س (لخص أو كلاند فلسفته في أن:

أ/ الجودة تبدأ عند مستوى في المؤسسة القمّة بالمؤسّسة 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/ لا شيء مما ذكر

س (ساهر 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

س (شيجيو شينجو يعرف باسم عبقرى الهندسة وذلك من خلال تطويره لنظام الإنتاج :

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

س (نظرية جينشي تا جوشي تسمى:

أ/ دالتة الريح . ب/ دالتة الخسارة . ج/ دالتة الخسارة والريح . د / لا شيء مما ذكر.

س (يعتبر إيشيكاوا الأب الروحي :

أ ) حلقات الجودة

ب ) حلقات حل المشاكل

ج) فرق التيسير الذاتى

د) جميع ما ذكر

س (رواد الجودة الذين ينتمون للولايات المتحدة الأمريكية والذين اشاعوا ونقلوا فلسفة وتطبيقات الجودة لليابان في

عقد الخمسينات من القرن الماضى منهم :

أ /المجموعة الأولى .

ب/ المجموعة الثانية

ج/ المجموعة الثالثة

د/ جميع ما ذكر





س) فَأَمَّا مَنْ تَابَ وَآمَنَ وَعَمِلَ صَالِحًا فَعَسَىٰ أَنْ يَكُونَ مِنَ الْمُفْلِحِينَ:

أ/ العث على الإحسان في العمل

ب/ العث على العمل الصالح.

ج/ التأكيد على إتمام العمل وإكماله على أفضل وجه

د/ جميع ما ذكر.

